

**PERAN KOPERASI BMT EL-MU DALAM MENJAGA LOYALITAS  
ANGGOTA DI DESA PURWODADI SIMPANG KECAMATAN  
TANJUNG BINTANG LAMPUNG SELATAN**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Melengkapi Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah dan  
Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

**SARI DAMAYANTI  
NPM : 1441030150**

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H/2018 M**

**PERAN KOPERASI BMT EL-MU DALAM MENJAGA LOYALITAS  
ANGGOTA DI DESA PURWODADI SIMPANG KECAMATAN TANJUNG  
BINTANG LAMPUNG SELATAN**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Mendapat Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H/2018 M**

## ABSTRAK

Baitul Maal Wat Tamwil atau BMT EL-MU merupakan lembaga keuangan syari'ah yang menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip-prinsip Islami yang telah diterapkan, dalam praktik sehari-hari BMT juga pasti mempunyai peran tersendiri untuk tetap konsisten dan memberikan penyadaran kepada nasabah untuk melakukan transaksi yang bersifat syari'ah bukan yang bersifat riba untuk menjalankan usahanya. Adapun permasalahan yang dibahas adalah Bagaimana Peran Koperasi BMT EL-MU Dalam Menjaga Loyalitas. Jenis penelitian ini adalah (*field research*) yang dilakukan pada BMT EL-MU Purwodadi Simpang. Penulis mengambil sample dengan menggunakan purposive sampel, yaitu mengambil subjek berdasarkan ciri-ciri yang telah ditentukan, maka sample dari penelitian ini berjumlah 10 orang. Metode pengumpulan data melalui observasi, interview dan dokumentasi, untuk mendapatkan data tentang peran BMT dalam menjaga loyalitas anggota didesa Purwodadi Simpang Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, setelah data terkumpul maka peneliti menganalisisnya dengan analisis data menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, peran yang dilakukan oleh BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas. Pertama, mensosialisasikan prinsip-prinsip syari'ah. Kedua, mensosialisasikan pendampingan, penyuluhan dan pengawasan. Ketiga menghindarkan anggota dari ketergantungan rentenir, membangun birokrasi yang sederhana dan penyediaan dana setiap saat. Dan Keempat, melakukan evaluasi pemetaan dan skala prioritas serta menilai kelayakan nasabah. Terkait dengan karakteristik pelanggan yang loyal yaitu : 1) Memiliki komitmen (rasa tertarik untuk menjadi anggota tetap di BMT EL-MU Purwodadi Simpang). 2) Berani membayar lebih pada merk tersebut bila dibandingkan dengan merk lain (memilih produk murabahah atau jual beli dibandingkan dengan produk mudharabah). 3) Merekomendasikan merk tersebut kepada orang lain (mengajak dan memperkenalkan produk kepada orang lain untuk melakukan peminjaman dan pembiayaan di BMT EL-MU). 4) Dalam melakukan pembelian produk tersebut, tidak melakukan pertimbangan (dalam peminjaman kembali tidak melakukan pertimbangan terlebih dahulu di BMT EL-MU). 5) Selain mengikuti informasi yang berkaitan dengan merk tersebut, juga selalu mengikuti perkembangannya. (mengikuti perkembangan produk mudharabah dalam segi pembiayaannya).



**Judul Skripsi : PERAN KOPERASI BMT EL-MU DALAM MENJAGA  
LOYALITAS ANGGOTA DI DESA PURWODADI SIMPANG  
KECAMATAN TANJUNG BINTANG LAMPUNG SELATAN**

**Nama : Sari Damayanti**

**NPM : 1441030150**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

**Untuk Dimunaqosahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqosah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Tontowi Janhari, MM**  
**NIP. 197009141997031002**

**M. Husaini, MT**  
**NIP. 197812182009121001**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin. Telp. (0721) 704030, Sukarame I Bandar Lampung

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PERAN KOPERASI BMT EL-MU DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DI DESA PURWODADI SIMPANG KECAMATAN TANJUNG BINTANG LAMPUNG SELATAN”**, disusun oleh : **SARI DAMAYANTI, NPM. 1441030150**, Jurusan Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada **Hari/Tanggal : Jum'at, 23 November 2018.**

**TIM / DEWAN PENGUJI :**

**Ketua Sidang : Dr. Jasmadi, M.Ag** (.....)

**Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....)

**Penguji Utama : Mulyadi, S.Ag, M.Sos.I** (.....)

**Penguji Kedua : Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Dekan**

**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP.196104091990031002**



## MOTTO

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجْتِكَ إِلَىٰ نَعَاجِهِ ۖ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْتَغِي بَعْضُهُمْ  
عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۖ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ  
فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ ۖ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿١٦﴾

“Dan Sesungguhnya Kebanyakan Dari Orang-Orang Yang Berserikat Itu Sebahagian Mereka Berbuat Zalim Kepada Sebahagian Yang Lain, Kecuali Orang-Orang Yang Beriman Dan Mengerjakan Amal Yang Saleh, Dan Amat Sedikitlah Mereka Ini”.

(QS.Shaad (38) : 24).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: Departemen Agama RI, 2006), h.363

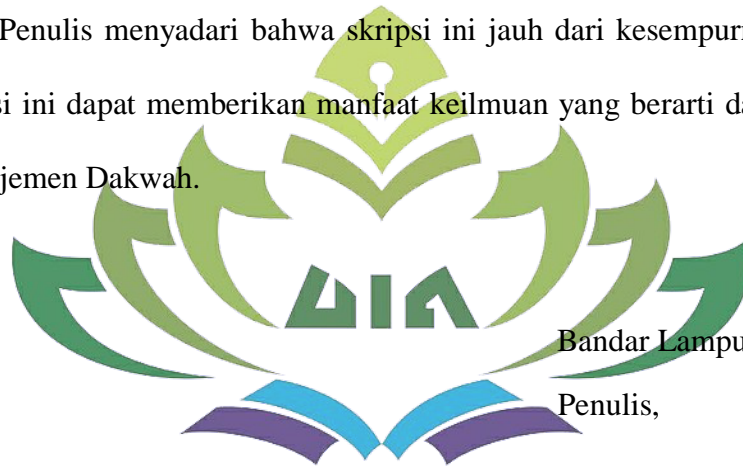
## PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Ayahandaku TUNYANI dan Ibundaku WALJIYAH tercinta, yang tidak pernah merasa lelah untuk selalu mendoa'kan dan memberikan semangat kepadaku dalam keadaan apapun disaat diriku merasakan lelah mereka selalu ada untuk memberikan semangat khususnya kepada diriku untuk menyelesaikan kuliah S1.
2. Adik-adiku tercinta Devi Noprika dan Agus Wibisono dan adik sepupu Yolanda Olivia serta Kakak sepupu Yesi Novita Sari yang selalu memberikan dukungan serta memberikan motivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat terbaikku Ika Ratna Putri, Riski Rahmawati, Siti Khoiria, Devi Yulianti, Dedi, Liza Asmara, Aulia Ria Hakim, Intan Pertiwi, Resti Revita, Puji Astuti, Riski Melina Sari, Melita Ramadhani, Anisa Aulia Fahrin yang selalu menyemangati dan membantu serta mendukung satu sama lainnya.
4. Teman teman seperjuangan prodi Manajemen Dakwah angkatan 2014 khususnya kelas MD A.
5. Dosen prodi Manajemen Dakwah dan staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.

6. Terakhir disampaikan kepada Almamaterku Tercinta UIN RADEN INTAN LAMPUNG yang sangat berjasa, karena telah memberikan aku kesempatan untuk menimba ilmu serta untuk meraih cita-cita.
7. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam Ukhuwah Islamiyah.
8. Seluruh petugas perpustakaan UIN RADEN INTAN LAMPUNG yang telah menyediakan dan meminjamkan buku-buku referensi bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi skripsi ini dapat memberikan manfaat keilmuan yang berarti dalam bidang Ilmu Manajemen Dakwah.



Bandar Lampung, Agustus 2018

Penulis,

Sari Damayanti  
NPM.1441030150



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Galih Lunik Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan pada tanggal 18 Februari 1996, Anak pertama dari tiga bersaudara dari Ayah TUNYANI dan Ibu WALJIYAH.

Pendidikan sekolah Dasar Negeri 1 Galih Lunik Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan lulus pada tahun 2008. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP NEGERI 1 TANJUNG BINTANG Lampung Selatan lulus pada tahun 2011. Pendidikan Sekolah Menengah Atas SMK TARUNA BANDAR LAMPUNG lulus pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan kuliah S1 dan diterima menjadi Mahasiswi Prodi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung kala itu dan telah alih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2017 tanggal 07 April 2017. Pada tahun 2017 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kabupaten Lampung Selatan Kecamatan Katibung Desa Sukajaya.

Bandar Lampung, Agustus 2018

Penulis

Sari Damayanti  
NPM.1441030150

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah atau skripsi yang berjudul “Peran Koperasi BMT EL-MU Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Di Desa Purwodadi Simpang Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa kita junjung agungkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, dan semoga melimpah kepada kita sebagai umatnya.

Dalam pembahasan skripsi ini, dengan kerja keras serta dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa membantu dan memberikan yang terbaik serta sesuai dengan harapan penulis meski didalam penyelesaiannya penulis menghadapi kesulitan dan keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki.

Demikian pada kesempatan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat saya perlukan agar dapat menyempurnakan dimasa yang akan datang. Semoga apa yang disajikan penulis dapat bermanfaat bagi teman-teman dan pihak yang membutuhkan.



Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih untuk yang terhormat :

1. Bapak Prof.Dr.H.Khomsahrial Romli,M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
2. Ibu Hj.Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Bapak M.Husaini,MT selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang selalu membantu kelancaran penulis untuk penyelesaian skripsi.
3. Bapak Dr.Tontowi Jauhari,MM selaku pembimbing I dan Bapak M.Husaini,MT selaku pembimbing II yang tidak pernah bosan memberikan bimbingan dan masukan serta saran kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Tim Penguji Munasabah Bapak Dr.Jasmadi,M.Ag selaku ketua sidang Bapak Rouf Tamim,M.Pd.I selaku sekretaris Bapak Mulyadi,S.Ag,M.Sos.I selaku penguji utama dan Bapak Dr.Tontowi Jauhari,MM selaku penguji kedua yang telah memberikan penilaian skripsi sehingga dapat lulus dan menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak Subur Rahayu,S.Pd.I selaku manager beserta pengurus dari Koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang Lampung Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.

6. Dosen prodi Manajemen Dakwah dan staff Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
7. Ayahanda Tunyani dan Ibunda Waljiyah yang tiada berhenti memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan sebuah karya ilmiah.
8. Staff perpustakaan pusat dan Fakultas yang telah memberikan dan menyediakan buku-buku referensi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu dalam ikatan Ukhuwah yang Islamiyah.

Penulis berharap dan berdo'a kepada Allah SWT semoga kebaikan dan ketulusan hati Bapak dan Ibu serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi semoga mendapatkan balasan dan pahala yang berlimpah dari Allah SWT.

Bandar Lampung, 03 Agustus 2018

Penulis,

Sari Damayanti  
NPM.1441030150



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	4
C. Latar Belakang Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	10
2. Populasi dan Sampel .....	11
3. Teknik Pengumpul Data.....	12
4. Analisis Data .....	15
G. Tinjauan Pustaka .....	16
 <b>BAB II BMT DAN LOYALITAS</b>	
A. BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) .....	19
1. Pengertian BMT .....	19
2. Fungsi BMT .....	20
3. Peran BMT .....	22
4. Produk BMT.....	23
5. Prinsip-Prinsip BMT .....	24
B. Loyalitas .....	27
1. Pengertian Loyalitas.....	27
2. Karakteristik Anggota yang Loyal .....	29
3. Jenis-Jenis Loyalitas.....	30

### **BAB III KOPERASI BMT EL-MU DAN LOYALITAS ANGGOTA**

<b>A. Profil Koperasi BMT EL-MU.....</b>	<b>33</b>
1. Sejarah singkat Koperasi BMT EL-MU.....	33
2. Visi dan Misi Koperasi BMT EL-MU.....	35
3. Struktur Pengurus Koperasi BMT EL-MU.....	37
4. Program Kerja Koperasi BMT EL-MU.....	39
5. Produk Pembiayaan BMT EL-M.....	41
6. Sarana Perkantoran BMT EL-MU.....	42
7. Hambatan Dan Solusi.....	43
<b>B. Upaya-Upaya Dalam Menjaga Loyalitas Anggota.....</b>	<b>44</b>
1. Sosialisasi dan Pendampingan BMT EL-MU.....	44
2. Karakteristik pelanggan BMT EL-MU.....	51

### **BAB IV PERAN KOPERASI BMT EL-MU DALAM MENJAGA**

#### **LOYALITAS ANGGOTA**

A. Peran BMT EL-MU .....	57
B. Loyalitas Anggota BMT EL-MU.....	65

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Tentang penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi  
Mahasiswa
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi Skripsi.
- Lampiran 3 : Surat rekomendasi penelitian / Survey dari KESBANGPOL.
- Lampiran 4 : Instrumen Wawancara.
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Koperasi BMT  
EL-MU Purwodadi Simpang Kecamatan Tanjung Bintang Lampung  
Selatan.
- Lampiran 6 : Daftar Nama Sampel Penelitian.
- Lampiran 7 : Surat keterangan penelitian kesbangpol lampung selatan.
- Lampiran 8 : Form permohonan pembiayaan.
- Lampiran 9 : Form pertanyaan survey dan wawancara kepada nasabah pembiayaan.
- Lampiran 10 : Daftar Foto.
- Lampiran 11 : Struktur Organisasi BMT EL-MU.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Untuk menghindari suatu kekeliruan dan kesalahan dalam memahami judul yang akan diajukan, terutama dalam penyajian sebuah karya ilmiah khususnya pelaporan hasil penelitian melalui skripsi, masalah yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah **“Peran Koperasi BMT EL-MU Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Di Desa Purwodadi Simpang Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan”**. Maka penulis perlu menguraikan dan memperjelas kata-kata dan kalimat-kalimat dengan diuraikan pengertian dari istilah judul sebagai berikut :

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peran adalah serangkaian perilaku seseorang yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal maupun secara non formal.<sup>1</sup>

Menurut Soerjono Soekanto, peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia, Pustaka Utama, 2011),h.235

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto, *Teori Peranan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012),h.213

Dari pengertian diatas peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

BMT kependekan kata Baitul Maal Wat Tamwil, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>3</sup>

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitulmal dan baitul tamwil. Baitulmaal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti zakat, infaq, dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan Islam.<sup>4</sup>

Jadi BMT adalah lembaga keuangan yang bersifat mikro untuk tempat para anggota menyimpan dan meminjam uang kepada baitul maal wat tamwil untuk meningkatkan kesejahteraan anggota tersebut. Serta sebagai wadah pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat non profit, seperti zakat, infaq, dan sedekah.

Kesetiaan (Loyalitas) adalah sebuah kata bergaya kuno yang mendeskripsikan keadaan dimana seseorang menyerahkan seluruh jiwa dan raganya pada suatu Negara, keluarga atau teman-temannya.<sup>5</sup>

Menurut oliver bahwa definisi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian

---

<sup>3</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009),h.451.

<sup>4</sup> Nurul Huda Dan Mohamad Heykal,Op.Cit,h.363.

<sup>5</sup>Philip Kotler, *Marketing Insight From A To Z*, (Jakarta: Erlangga, 2003),h.111-112.



ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau pelayanan yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>6</sup>

Menurut Gramer loyalitas anggota/konsumen merupakan perilaku dan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini saat muncul kebutuhan untuk menggunakan jasa, serta kepercayaan pengguna jasa tersebut kepada penyedia karena mendapatkan kenyamanan dan rasa aman terhadap penyedia jasa tersebut.<sup>7</sup>

Jadi dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam dalam melakukan pembelian ulang atau berlangganan dengan produk atau pelayanan yang terplih secara konsisten dimasa yang akan datang dengan menyimpan dana dalam jangka waktu yang cukup lama pada koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang serta dengan kepercayaan besarnya simpanan yang disimpan di koperasi BMT EL-MU tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Peran Koperasi BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota yaitu dengan cara memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi pembiayaan sehingga

---

<sup>6</sup>Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung:Alfabeta, 2010),h.128.

<sup>7</sup> <http://wnugros.blogspot.com/2006/27/loyalitas-konsumen-anggota.html>/dikutip, pada hari sabtu. Tanggal 10 februari 2018

menumbuhkan rasa kesetiaan yang baik bagi anggotanya untuk menyimpan dana yang cukup lama dengan jangka waktu yang lama.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Alasan memilih judul dalam penelitian ini mempunyai landasan atau dasar pertimbangan yaitu :

### **1. Alasan Objektif**

Permasalahan yang diteliti oleh peneliti adalah tentang Peran BMT dan Loyalitas. Peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Sedangkan, Kesetiaan (Loyalitas) adalah sebuah kata bergaya kuno yang mendeskripsikan keadaan dimana seseorang menyerahkan seluruh jiwa dan raganya pada suatu Negara, keluarga atau teman-teman.

### **2. Alasan Subjektif**

peran yang diterapkan pada BMT EL-MU merupakan simpanan pokok dengan melakukan penarikan simpanan kita jemput bola keliling, simpanan minimal sangat ringan hanya 10ribu pertransaksi, tidak dipotong biaya pengelola, atau pemeliharaan rekening jadi simpanan walau Cuma 20ribu setahun juga utuh, bisa diambil kapanpun pada hari dan jam kerja tidak perlu antri seperti di bank sehingga waktu lebih efektif, tidak ada potongan pengambilan simpanan jadi diterima utuh, memberikan bagi hasil yang lebih

baik dari lembaga keuangan lain seperti banksimpanan dikelola dengan cara yang halal. Loyalitas adalah kesetiaan anggota yang menyimpan dana dalam jangka waktu yang cukup lama serta kepercayaan besarnya simpanan yang akan disimpan pada koperasi BMT EL-MU karena yang diterapkan pada BMT ini sangat inovatif serta memiliki keunggulan tersendiri yang menarik untuk diteliti.

### C. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, maka dari itu hal-hal yang bernuansa Islam tetap menjadi suatu hal yang menarik untuk diperbincangkan. Faktor itu pula yang membuat perkembangan ekonomi syariah juga mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun-tahun terakhir ini ekonomi syariah dengan lembaga keuangan di Indonesia menunjukan perkembangan yang sangat pesat, baik dilihat dari jumlah pembukaan kantor baru, jenis usaha yang ditawarkan dan volume kegiatan yang dilakukan semakin baik.<sup>8</sup>

Baitul maal wat tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan

---

<sup>8</sup> Yusuf Wibisono, *Republika Online*: 25 Desember, 2010.



penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak, dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.<sup>9</sup>

Perbankan Islam memiliki sejarah yang unik. Dikatakan unik karna lembaga ini memiliki karakteristik tersendiri sehingga acuan perbankan Islam bukanlah dari perbankan konvensional itu sendiri, akan tetapi dari Baitul Maal Wat Tamwil. Dalam sejarahnya baitulmaal merupakan lembaga keuangan pertama kali hanya berfungsi untuk menyimpan harta kekayaan Negara dari zakat, infak, sedekah, pajak, dan harta rampasan perang. Kemudian, pada zaman pemerintahan para sahabat Nabi berkembang pula lembaga lain yang disebut dengan Baitultamwil yang merupakan lembaga keuangan Islam yang menampung dana-dana masyarakat untuk diinvestasikan ke proyek-proyek atau pembiayaan perdagangan, dan pertanian yang menguntungkan.<sup>10</sup>

Khusus tentang urusan ekonomi, Al-qur'an memberikan aturan-aturan dasar, agar transaksi ekonomi tidak sampai melanggar norma/etika. Lebih jauh dari itu, transaksi ekonomi dan keuangan lebih berorientasi pada keadilan dan kemakmuran umat. Organisasi keuangan dikenal dengan istilah Amil. Badan ini tidak saja berfungsi untuk urusan zakat semata, tetapi memiliki peran yang lebih luas dalam pembangunan ekonomi. Dalam QS An-Nahl ayat 90 Allah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ

يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

*“ Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan*

<sup>9</sup>Veithzal Rivai, dkk, *Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan)*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2013),h.609.

<sup>10</sup> Nurul Huda Dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010),h.25.

*keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”<sup>11</sup>*

Bisnis syariah selain bank syariah yang banyak bermunculan di Indonesia, banyak pula bermunculan lembaga keuangan non bank yang berprinsip syariah. Diantaranya adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Kehadiran BMT ini merupakan usaha untuk memenuhi keinginan khususnya sebagian muslim yang menginginkan jasa layanan lembaga keuangan untuk mengelola perekonomiannya.

Kesetiaan (Loyalitas) adalah sebuah kata bergaya kuno yang mendeskripsikan keadaan dimana seseorang menyerahkan seluruh jiwa dan raganya pada suatu Negara, keluarga atau teman-temannya. Loyalitas yang diterapkan pada koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang Lampung Selatan adalah dengan kesetiaan anggota yang menyimpan dana dalam jangka waktu yang cukup lama, kepercayaan anggota yang menyimpan uang dengan sebesar-besarnya jumlah yang akan di simpan serta kepercayaan terhadap pembiayaan yang dilakukan oleh anggota koperasi kepada BMT EL-MU purwodadi simpang.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Departemen Agama RI, *Al-Hikmah "Alqur'an Dan Terjemahnya"*, (Bandung: Cv Penerbit Diponegoro, 2005),h.277.

<sup>12</sup> Subur Rahayu, Ketua BMT EL-MU, *Hasil Wawancara*, Purwodadi Simpang, 7 Maret 2018.

BMT EL-MU adalah lembaga keuangan syariah yang didirikan pada tanggal 23 Maret 2015 yang berada di Purwodadi Simpang Lampung Selatan. Koperasi BMT EL-MU sendiri mengemban misi dan visi seperti terciptanya pengelolaan yang profesional dan faham dalam rangka memperkuat kondisi yang internal BMT, terwujudnya tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap prinsip syaria'ah , terbangunnya struktur kepengurusan dan pengelola BMT EL-MU yang sehat dan kuat, sehingga mampu menjadi pemelihara kestabilan BMT, operasionalnya sistem pengaturan dan pengawasan BMT yang efektif dan efisien, terciptanya industri BMT yang terintegrasi kuat dengan perekonomian rakyat, sehingga layak salah satu soko guru perekonomian nasional serta tercapainya upaya pemberdayaan masyarakat miskin sehingga menjadi sejahtera, sedangkan profil dari BMT EL-MU adalah Mari Hijrah Dari Riba Ke Yang Halal Dan Menguntungkan serta mempunyai budaya organisasi yaitu Halal, Aman, Mudah, Lebih Memberdayakan.

Lembaga koperasi BMT EL-MU merupakan lembaga keuangan yang terhitung berkembang dalam setiap tahunnya mengalami pendapatan yang lumayan tinggi dari perkembangan dan pertumbuhan Aktiva yang terjadi pada setiap tahunnya. Dilihat dari banyaknya antusias masyarakat dalam menjadi anggota BMT dalam meningkatkan kualitasnya sehingga dapat mempertahankan anggotanya.



Atas persoalan tersebut diatas peneliti mempelajari tentang peran koperasi BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota didesa purwodadi simpang kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan dilatar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran Koperasi BMT EL-MU Dalam Menjaga Loyalitas anggota”?

#### **E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk :

Untuk mengetahui tentang peran koperasi BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan dan saran dalam lembaga yang terkait dengan koperasi simpan pinjam untuk menjaga loyalitas anggota khususnya pada koperasi BMT EL-MU yang berada dipurwodadi simpang.
2. Sebagai acuan untuk mengembangkan teori-teori koperasi dalam pembiayaan syariah.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Jenis yang peneliti gunakan dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu suatu penelitian yang dilakukan sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan. Yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan mengamati keadaan atau dalam kejadian dilapangan, dan biasanya peneliti lapangan akan menyediakan catatan-catatan (lapangan) yang ekstensif dan dianalisa. Adapun data yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini berupa hal-hal yang berkaitan dengan strategi koperasi BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota dipurwodadi simpang.

#### b. Sifat Penelitian

Dilihat dari Sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif yaitu suatu pemecahan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Asep Saeful Muhtadi, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung,PT Remaja Rosdakarya, 2015),h.19.

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>14</sup> populasi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengurus Koperasi BMT EL-MU yang berjumlah 3 orang serta anggota BMT EL-MU yang berjumlah 682, dan yang melakukan simpanan aktif 271 orang, sehingga anggota dan pengurus yang dijadikan populasi berjumlah 274 orang.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari unit-unit yang ada dalam populasi yang ciri-ciri karakteristiknya benar-benar diselidiki.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini digunakan Teknik Non Random Sampling yaitu “ tidak semua individu didalam populasi diberi peluang yang sama yang ditugaskan menjadi anggota sampel.<sup>16</sup> Untuk pengambilan sampel yaitu penulis menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel yang dipilih berdasarkan

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta, 2008),h.115.

<sup>15</sup> Holidi, *Pengantar Metode Penelitian*, (Lampung:Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Iain Raden Intan Lampung, 2009),h.62.

<sup>16</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research II*, (Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi, UGM Yogyakarta, 1986),h.70.



penilaian peneliti bahwa populasi tersebut yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian.

Berdasarkan pengertian diatas, populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah terdiri dari pengurus BMT EL-MU Purwodadi simpang dan anggota BMT EL-MU Purwodadi Simpang yang aktif. Adapun yang digunakan untuk penelitian ini purposive sampel ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Manager/ketua yang mengetahui tentang BMT EL-MU
- b. Pengurus bagian Accounting Official (AO) dan Teller yang melakukan transaksi pembiayaan simpanan aktif
- c. sampel dari anggota yaitu anggota yang melakukan simpanan aktif yang lebih dari 2 kali transaksi untuk pembiayaan.

Jadi jumlah keseluruhan sampel adalah 10 orang.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan alat pengumpul data yaitu :

#### a. Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>17</sup>

Secara teknis, wawancara dilakukan dengan terlebih dahulu mempersiapkan bahan-bahan atau pedoman sebagai pegangan produk peneliti. Bahan atau pedoman tersebut disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan meskipun dalam pelaksanaannya daftar pertanyaan itu masih sangat mungkin untuk berubah atau bahkan berkembang.<sup>18</sup>

Dalam pelaksanaan wawancara/interview ini penulis menggunakan metode bebas terpimpin yaitu penginterview membacakan dan menanyakan kerangka pertanyaan untuk disajikan kepada pimpinan atau ketua beserta bawahan Koperasi BMT EL-MU Purwodadi simpang Lampung Selatan.

#### b. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008),h.410.

<sup>18</sup> Asef Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003),h.162.

masalah penelitian. Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan dengan fenomena lain.<sup>19</sup>

Jadi metode dokumentasi adalah mengambil dokumentasi dari tempat penelitian berupa bahan tertulis yang berisi keterangan-keterangan yang ada kaitannya dengan penelitian ini data-data tersebut yakni sejarah dan struktur kepengurusan BMT EL-MU Purwodadi Simpang serta visi dan misinya.

#### c. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah pengamatan dan mencatat dengan sistematis fenomena-fenomenayang diselidiki, dalam arti yang luas observasi sebenarnya hanya terbatas pada pengamatan baik yang dilakukan langsung ataupun tidak langsung seperti melalui angket atau tes.<sup>20</sup>

Jadi yang penulis maksudkan yaitu tentang pengumpulan fakta adalah pengamatan yang berkaitan dengan apa upaya yang dilakukan dalam menjaga loyalitas anggota. Observasi dilakukan dengan cara tidak langsung yaitu observasi non partisipan dari tempat penelitian. dengan observasi ini

---

<sup>19</sup> *Ibid*,h.152

<sup>20</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Riset Sosial*, (Bandung: CV Mandar Maju , 1996),h.49.

peneliti berusaha untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan para bawahan atas perintah yang diberikan oleh ketua atau manager.

#### 4. Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun data agar data tersebut dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkan kedalam berbagai pola, tema, atau kategori. Tafsiran atau interpretasi artinya memberikan makna kepada analisis, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan antara berbagai konsep.<sup>21</sup> Penelitian ini penulis menggunakan analisa kualitatif yang dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan, memilah-milahnya, menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan dapat diceritakan orang lain.

Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Teknik analisa data ini menguraikan, menafsirkan, dan menggambarkan data yang terkumpul secara sistematis. Dalam model ini kegiatan analisa data pada dasarnya sudah dilakukan sejak awal kegiatan penelitian sampai akhir penelitian.

---

<sup>21</sup> Dadang Kahmad, *Metode Penelitian Agama*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2000), h.102.



## G. Tinjauan Pustaka

Untuk membantu menelaah lebih mendetail seperti yang sudah dipaparkan pada latar belakang diatas, maka penulis mencoba melakukan kajian awal terhadap pustaka maupun karya-karya yang mempunyai rujukan penulisan penelitian diantaranya adalah :

Nurhadija jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang melakukan penelitian tentang “Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Loyalitas Sumber Daya Manusia Pada Lembaga Amil Zakat Abdurrahman Bin Auf” dimana penelitian beliau bertujuan untuk mengetahui strategi pemimpin dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia pada lembaga amil zakat Abdurrahman bin auf dengan sampel berjumlah 4 orang dari populasi yang berjumlah 18 orang. Hasil penelitian meningkatkan Loyalitas Sumber Daya Manusia lembaga amil zakat Abdurrahman bin auf memiliki karakteristik diantaranya adalah berkata jujur, mempunyai rasa memiliki lembaga, mengerti kesulitan lembaga, bekerja lebih dari yang diminta lembaga, hemat dan menyimpan rapat rahasia lembaga.

Putri Wahyu Anisa jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Setia Kawan. Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* sekaligus

merupakan penelitian asosiatif kausal dengan populasi berjumlah 455 dan sampel 82 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di KSP setia kawan, terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi anggota terhadap loyalitas anggota di KSP setia kawan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota di KSP setia kawan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,325 dapat diartikan bahwa 32,5% loyalitas anggota KSP setia kawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan motivasi anggota.

Siti Iroh Masruroh jurusan Muamalat UIN Syarif Hidayatullah yang melakukan penelitian tentang “Strategi Pemasaran Simpanan Haji Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah” peneliti mengamati bahwa populasi adalah 36 orang. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dan dapat digolongkan kedalam deskriptif. Hasilnya yaitu strategi pemasaran yang baik dan khusus agar masyarakat berminat untuk mengambil produk simpanan haji, menggunakan strategi seperti menentukan segmentasi pasar, penentuan target pasar, dan melakukan positioning, serta melakukan berbagai macam strategi pemasaran lainnya yaitu strategi promosi ditambah dengan beberapa strategi khusus yang harus dilakukan oleh BMT AL-FATH IKMI dengan tujuan dapat menarik minat masyarakat untuk segera bergabung di BMT AL-FATH IKMI dengan membuka rekening produk-produknya, khususnya produk SIMPANAN HAJI.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya telah cukup banyak dibahas mengenai tentang loyalitas. Dari variabel penelitian ada aspek kesamaan secara keseluruhan, namun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah secara khusus membahas mengenai peran BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota.



## BAB II

### BMT DAN LOYALITAS

#### A. BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)

##### 1. Pengertian BMT

BMT kependekan kata Baitul Maal Wat Tamwil, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>1</sup>

Baitul Maal Wat tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitulmal dan baitul tamwil. Baitulmaal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti zakat, infaq, dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan Islam.<sup>2</sup>

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak, dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009),h.451.

<sup>2</sup> Nurul Huda Dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010),h.363.

<sup>3</sup>Veithzal Rivai, dkk, *Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan)*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2013),h.609.



Jadi BMT adalah lembaga keuangan yang bersifat mikro sebagai tempat para anggota menyimpan dan meminjam uang kepada Baitul Maal Wat Tamwil untuk meningkatkan kesejahteraan anggota tersebut.

## 2. Fungsi BMT

Baitul Maal Wat Tamwil sebagai lembaga keuangan mikro, dalam usaha memiliki dua fungsi utama yaitu :

- a. Baitul tamwil (rumah pengembangan harta), melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
- b. Baitul mal (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.<sup>4</sup>

Adapun fungsi Baitul Maal Wat Tamwil menurut Nurul Huda dan Mohamad Heykal dalam buku lembaga keuangan Islam yaitu :

- a. Penghimpun dan penyalur dana, dengan menyimpan uang di BMT, uang tersebut dapat ditingkatkan utilitasnya, sehingga timbul unit surplus

---

<sup>4</sup> Andri Soemitra, *Op. Cit*, h.451.

(pihak yang memiliki dana berlebih) dan unit defisit (pihak yang kekurangan dana).

b. Pencipta dan pemberi likuiditas, dapat menciptakan alat pembayaran yang sah mampu memberikan kemampuan untuk memenuhi kewajiban suatu lembaga/perorangan.

c. Sumber pendapatan, BMT dapat menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para pegawainya.

d. Pemberi informasi, memberi informasi kepada masyarakat mengenai risiko keuntungan dan peluang yang ada pada lembaga tersebut.

e. Sebagai satu lembaga keuangan mikro Islam yang dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi UMKMK tersebut.<sup>5</sup>

Jadi fungsi BMT atau Baitul Maal Wat Tamwil adalah usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat nonprofit dan berisi didalamnya zakat, infaq, dan sedekah.

---

<sup>5</sup> Nurul Huda Dan Mohamad Heykal, *Op. Cit*, h.364.

### 3. Peran BMT

Peran adalah sebuah sudut pandang yang menganggap sebagian besar aktivitas harian diperankan oleh kategori-kategori yang ditetapkan secara sosial diantaranya yaitu :

a. Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non Islam.

Aktif melakukan sosialisasi ditengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi Islami. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang Islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen, dan sebagainya.

b. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah.

c. Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih terganggu rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana, dan lain sebagainya.

d. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan nasabah dalam hal golongan nasabah juga jenis pembiayaan yang dilakukan.<sup>6</sup>

#### 4. Produk BMT

Produk merupakan barang atau jasa yang diperjualbelikan untuk menjalankan usahanya. Produk penghimpunan dana pada lembaga keuangan Islam yaitu :

a. Giro Wadiah, adalah produk simpanan yang bisa ditarik kapan saja. Dana nasabah dititipkan di BMT dan boleh dikelola. Setiap saat nasabah berhak mengambilnya dan berhak mendapatkan bonus dari keuntungan pemanfaatan dana giro oleh BMT. Besarnya bonus tidak ditetapkan dimuka tetapi benar-benar merupakan kebijaksanaan BMT. Sungguhpun demikian nominalnya diupayakan sedemikian rupa untuk senantiasa kompetitif.

---

<sup>6</sup> *Ibid*,h.365.

b. Tabungan Mudarabah, dana yang disimpan nasabah akan dikelola BMT, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan nasabah. Nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* dan lembaga keuangan Islam bertindak sebagai *mudharib*.

c. Deposito Mudarabah, BMT bebas melakukan berbagai usaha yang tidak bertentangan dengan Islam dan mengembangkannya. BMT bebas mengelola dana (*mudarabah mutaqah*). BMT berfungsi sebagai *mudharib* sedangkan nasabah juga *shahibul maal*. Ada juga nasabah yang dititipkan untuk usaha tertentu. Nasabah memberi batasan pengguna dana untuk jenis dan tempat tertentu. Jenis ini disebut *mudarabah muqayyadah*.<sup>7</sup>

Produk yang dijalankan pada BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) yaitu dengan cara mudarabah yaitu dengan bagi hasil antara pihak BMT dan anggota.

## 5. Prinsip-Prinsip BMT

Prinsip merupakan suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berfikir atau bertindak. prinsip-prinsip utama dan operasional dari BMT adalah sebagai berikut.

---

<sup>7</sup> *Ibid*,h.367.



Prinsip-prinsip utama diantaranya yaitu :

- a. keimanan dan ketakwaan pada Allah SWT, dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah dan muamalah Islam ke dalam kehidupan nyata.
- b. Keterpaduan (*kaffah*) dimana nilai-nilai spiritual berfungsi mengarahkan dan menggerakkan etika dan moral yang dinamis, proaktif, adil, dan berakhlak mulia.
- c. Kekeluargaan (kooperatif) yaitu mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi. Semua pengelola pada setiap tingkatan pengurus dan semua lininya serta anggota dibangun rasa kekeluargaan sehingga akan tumbuh rasa saling melindungi dan menanggung.
- d. Kebersamaan adalah kesatuan pola pikir sikap dan cita-cita antar semua elemen BMT. Antara pengelola dengan pengurus harus memiliki satu visi dan bersama-sama anggota untuk memperbaiki kondisi ekonomi dan sosial.
- e. Kemandirian yaitu mandiri diatas semua golongan politik. Mandiri juga berarti tidak tergantung dengan dana-dana pinjaman dan bantuan tetapi senantiasa proaktif untuk menggalang dana masyarakat sebanyak-banyaknya.

f. Profesional ialah semangat kerja yang tinggi yakni dilandasi dengan dasar keimanan. Kerja tidak hanya beorientasi pada kehidupan dunia saja, tetapi juga kenikmatan dan kepuasan rohani dan akhirat. Kerja keras dan kerja cerdas yang dilandasi dengan bekal pengetahuan yang cukup, ketrampilan yang terus ditingkatkan serta ghirah yang kuat. Sikap profesional dibangun dengan semangat untuk terus belajar demi mencapai tingkat standar kerja yang tinggi.

g. Istikamah, konsisten, kontinuitas/berkelanjutan tanpa henti dan tanpa pernah putus asa. Setelah mencapai suatu tahap, maju ketahap berikutnya, dan hanya kepada Allah berharap.<sup>8</sup>

Prinsip-prinsip operasional diantaranya yaitu :

a. Prinsip Keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan ekonomi syariah Baitul Maal Wat Tamwil memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dengan sistem konvensional. Penerapan sistem bagi hasil didalamnya terkandung dimensi keadilan dan pemerataan.

b. Prinsip Kesederajatan

Baitul Maal Wat Tamwil menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun Baitul Maal Wat Tamwil pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak,

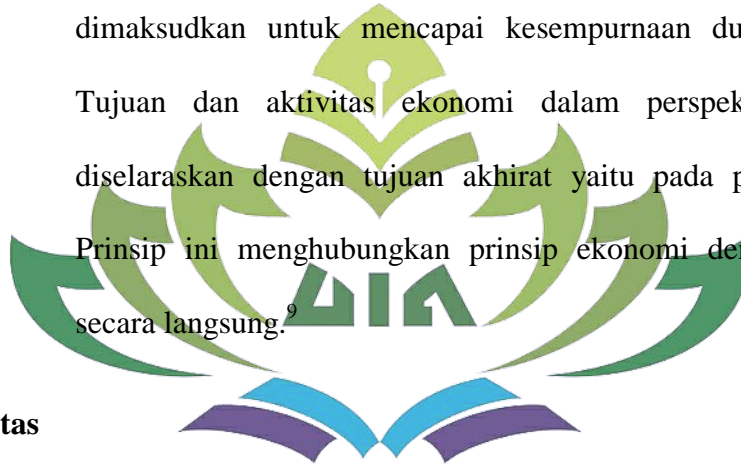
---

<sup>8</sup> Andri Soemitra, *Op. Cit.*, h.454.

kewajiban, resiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun BMT. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkan, Baitul Maal Wat Tamwil mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus secara bersama-sama.

### c. Prinsip Ketentruman

Menurut falsafah Al-Qur'an semua aktifitas yang dapat dilakukan oleh semua manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan falah (ketentruman), kesejahteraan, dan kebahagiaan, yaitu istilah yang dimaksudkan untuk mencapai kesempurnaan dunia dan akhirat. Tujuan dan aktivitas ekonomi dalam perspektif Islam harus diselaraskan dengan tujuan akhirat yaitu pada pencapaian falah. Prinsip ini menghubungkan prinsip ekonomi dengan nilai moral secara langsung.<sup>9</sup>



## B. Loyalitas

### 1. Pengertian Loyalitas

Menurut Drever bahwa pengertian loyalitas adalah sikap atau perasaan kesetiaan pada seseorang atau grup yang dirasakan sebagai kewajiban dan rasa cinta. Bahwa “memperkerjakan loyalitas dalam studi mereka berasal dari variabel kepuasan berikut yaitu, pengakuan dan penghargaan, kerja tim dan

---

<sup>9</sup> Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2005).

kerja sama, kondisi kerja dan hubungan dengan supervisor. Skor untuk hubungan dengan supervisor, sangat berkorelasi dengan ketiga dimensi loyalitas karyawan.

Menurut oliver bahwa definisi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau pelayanan yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>10</sup>

Kesetiaan (Loyalitas) adalah sebuah kata bergaya kuno yang mendeskripsikan keadaan dimana seseorang menyerahkan seluruh jiwa dan raganya pada suatu Negara, keluarga atau teman-temannya.<sup>11</sup>

Jadi dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam dalam melakukan pembelian ulang atau berlangganan dengan produk atau pelayanan yang terplih secara konsisten dimasa yang akan datang dengan menyimpan dana dalam jangka waktu yang cukup lama pada koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang serta dengan kepercayaan besarnya simpanan yang disimpan di koperasi BMT EL-MU tersebut.

---

<sup>10</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung:Alfabeta, 2010),h.128.

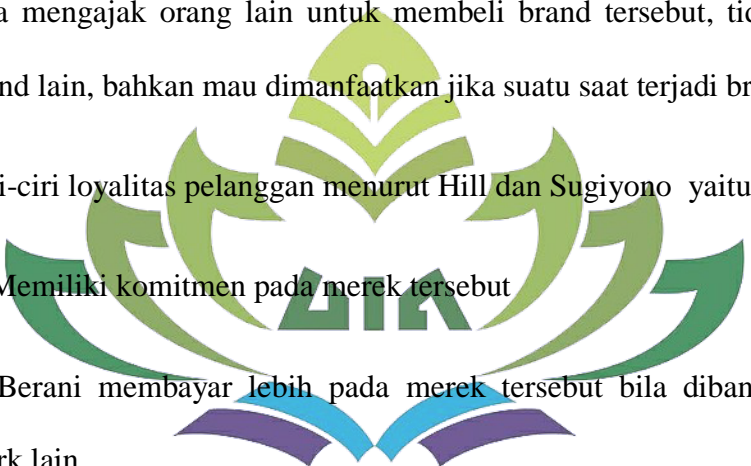
<sup>11</sup> Philip Kotler, *Marketing Insight From A To Z*, (Jakarta: Erlangga, 2003),h.111-112.

## 2. Karakteristik pelanggan yang Loyal

Adapun karakteristik pelanggan yang loyal menurut Griffin adalah: pertama, melakukan pembelian teratur. Kedua, membeli diluar lini produk atau pelayanan. Ketiga, merekomendasikan pada orang lain. Keempat, menunjukkan ketahanan dari daya tarik produk sejenis pesaing.

Bahkan menurut Hermawan Kartajaya mengatakan bahwa orang (pelanggan) yang sudah setia (loyal) akan tetap membeli kendati lebih mahal, bisa mengajak orang lain untuk membeli brand tersebut, tidak bisa melihat brand lain, bahkan mau dimanfaatkan jika suatu saat terjadi brand erosion.

Ciri-ciri loyalitas pelanggan menurut Hill dan Sugiyono yaitu:

- 
1. Memiliki komitmen pada merek tersebut
  2. Berani membayar lebih pada merek tersebut bila dibandingkan dengan merk lain
  3. Merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain
  4. Dalam melakukan pembelian kembali produk tersebut, tidak melakukan pertimbangan
  5. Selain mengikuti informasi yang berkaitan dengan merek tersebut, juga selalu mengikuti perkembangannya



Semua akan terwujud apabila pelanggan yang menggunakan produk atau jasa tertentu merasakan kepuasan oleh pelayanan tersebut. Pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang baik akan senang melakukan pembelian atau menggunakan pelayanan secara berulang-ulang, lebih lanjut merekomendasikan kepada orang lain mengenai keunggulan suatu produk atau layanan.<sup>12</sup>

### 3. Jenis-Jenis Loyalitas

Menurut Griffin jenis-jenis loyalitas sendiri dapat dibagi menjadi 4 jenis diantaranya yaitu:

#### a. Tanpa loyalitas

Yaitu beberapa konsumen tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu karena beranggapan tidak ada perbedaan tempat penyedia barang atau jasa tertentu.

#### b. Loyalitas lemah

Yaitu keterikatan yang rendah digabung dengan pembelian berulang yang tinggi menghasilkan loyalitas yang lemah, konsumen ini membeli karena kebiasaan.

---

<sup>12</sup> Putri Wahyu Anisa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Dikoperasi Simpan Pinjam Setia Kawan*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016, h.31.

c. Loyalitas tersembunyi

Yaitu tingkat preferensi yang relatif tinggi digabung dengan tingkat pembelian berulang yang rendah, menunjukkan loyalitas tersembunyi.

d. Loyalitas premium

Yaitu terjadi bila ada tingkat keterikatan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang juga tinggi.

Sedangkan menurut Dick dan Basu dalam Fandhy Tjiptono dengan mengkombinasikan komponen sikap dan perilaku pembelian ulang, maka didapatkan 4 situasi kemungkinan loyalitas yaitu :

a. No loyalty

Bila sikap dan perilaku pembelian ulang pelanggan sama-sama lemah, maka loyalitas tidak terbentuk. Ada dua kemungkinan penyebabnya, yang pertama apabila suatu produk atau jasa tidak mampu mengkomunikasikan keunggulan produknya. Dan yang kedua berkaitan dengan dinamika pasar, dimana merek-merek yang berkompetisi dipersepsikan serupa atau sama.

b. Spurious loyalty

Situasi ini bisa dikatakan dengan inertia, dimana konsumen sulit membedakan berbagai merek dalam kategori produk dengan tingkat keterlibatan rendah, sehingga pembelian ulang dilakukan atas dasar

pertimbangan situasional. Misalnya karena familiarity atau tempat produk yang berdekatan dengan tempat tinggal.

c. Latent loyalty

Situasi ini tercermin bila sikap yang kuat dibarengi dengan pola pembelian ulang yang lemah.

d. Situasi

Merupakan situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar. Dimana konsumen bersikap positif terhadap jasa atau penyedia jasa bersangkutan dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.<sup>13</sup>



---

<sup>13</sup> *Ibid*,h.33.

### BAB III

#### KOPERASI BMT EL-MU DAN LOYALITAS ANGGOTA

##### A. Profil Lembaga Koperasi BMT EL-MU

###### 1. Sejarah Singkat Koperasi BMT EL-MU

BMT EL MITRA USAHA MANDIRI yang beralamatkan di Jl.Ir.Sutami Pasar Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur, dan mempunyai pengurus berjumlah 20 orang untuk kantor pusat didirikan sejak 20 Agustus 2009, setelah mengadakan rapat anggota tahunan (RAT) yang dilakukan oleh pengurus BMT EL MITRA USAHA MANDIRI diganti dengan nama BMT EL-MU sampai dengan saat ini.<sup>1</sup>

Pada tahun 2015 Koperasi BMT EL-MU mendirikan cabang di Purwodadi Simpang Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah yang berdiri pada tanggal 23 Maret 2015, Koperasi BMT EL-MU sendiri tetap eksis dari tahun 2009 sampai dengan sekarang karena dapat melayani umat dengan program-program maalnya dan usahanya terutama dalam hal memberikan pelayanan dalam bidang permodalan syari'ah atau jasa keuangan syari'ah bagi usaha kecil dan menengah kepada anggota.

---

<sup>1</sup> Subur Rahayu, Manager, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU Purwodadi Simpang, 05 September 2018.

BMT EL-MU yang merupakan kumpulan manusia biasa yang tentu banyak kekurangan sehingga belum bisa memenuhi sepenuhnya harapan anggota, tentu ini terjadi karena banyak faktor diantaranya :

1. Sumber daya manusia (SDM) BMT yang terus harus belajar meningkatkan kualitas dirinya sehingga bisa lebih mumpuni atau profesional dalam memanagemen persoalan-persoalan yang ada.
2. Kondisi perekonomian Nasional bahkan internasional yang belum stabil, sehingga berpengaruh kepada daya beli pasar, sehingga semakin menurun pertumbuhan ekonomi masyarakat.
3. Semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan mikro termasuk yang berbentuk BMT yang mengalami kelesuan bahkan ambruk karena oknum tertentu yang bermasalah, sehingga sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat yang ingin bergabung menjadi anggota BMT.<sup>2</sup>

Secara kenyataanya BMT EL-MU telah ada sejak bulan agustus 2009, dimulai dengan modal simpanan pokok Rp. 2.000.000 (Dua Juta Rupiah). Apabila dilihat dari asset tahun 2016 sebesar 24,2 M adapun asset tahun 2017 sebesar 23,2 M mengalami penurunan 4,04%, jika dilihat dari pelendengan dana tahun 2016 sebesar 17,89 M adapun ditahun 2017 sebesar 13,39 M atau mengalami penurunan 25% dan jika dilihat dari SHU th 2016 sebesar 410 juta

---

<sup>2</sup> Dokumentasi, *Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi BMT EL-MU*, Kantor Cabang Purwodadi Simpang Lampung Selatan 2017,h.6.



adapun ditahun 2017 SHU sebesar 229 juta atau mengalami penurunan 44%. Saat ini koperasi BMT EL-MU memiliki 8 kantor cabang yaitu Pugung Raharjo, Gunung Mas, Padang Cermin, Tanjung Bintang, Hanura, Mataram Baru, dan Purwodadi Simpang.<sup>3</sup>

## 2. Visi Dan Misi BMT EL-MU

Setiap instusi termasuk BMT pasti memiliki visi dan misi untuk menjalankan usahanya, adapun visi dan misi dari BMT EL-MU Purwodadi Simpang Lampung Selatan adalah menjadi lembaga keuangan mikro syariah terdepan dalam perdampingan usaha kecil yang mandiri.

Koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang membawa dan mengembangkan program-program maal nya dan usahanya terutama dalam hal memberikan pelayanan dalam bidang permodalan syari'ah atau jasa keuangan syari'ah bagi usaha kecil dan menengah kepada anggota.

Adapun visi dan misi Koperasi BMT EL-MU yang berada di Purwodadi Simpang yang ingin dicapai dalam menjalankan usahanya, visi misi tersebut sebagai berikut<sup>4</sup> :

---

<sup>3</sup> Dokumentasi, *Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi BMT EL-MU*, Kantor Cabang Purwodadi Simpang Lampung Selatan 2017,h.7.

<sup>4</sup> *Ibid*,h.8.

## VISI

“Kokohkan da’wah dan ukhuwah untuk melayani umat menuju BMT sebagai sokoguru perekonomian Indonesia yang bercirikan masyarakat produktif, sejahtera dan diberkahi oleh Allah SWT”.

## MISI

1. Terciptanya pengelolaan yang profesional dan fakih dalam rangka memperkuat kondisi yang internal BMT
2. Terwujudnya tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap prinsip syari’ah
3. Terbangunnya struktur kepengurusan dan pengelola BMT EL-MU yang sehat dan kuat
4. Sehingga mampu menjadi pemelihara kestabilan BMT
5. Operasionalnya sistem pengaturan dan pengawasan BMT yang efektif dan efisien
6. Terciptanya industri BMT yang terintegrasi kuat dengan perekonomian rakyat
7. Sehingga layak salah satu soko guru perekonomian nasional serta tercapainya upaya pemberdayaan masyarakat miskin sehingga menjadi sejahtera.

### Sasaran Yang Ingin Dicapai Oleh BMT EL-MU

1. Terciptanya pengelolaan yang profesional dan fakih dalam rangka memperkuat kondisi internal BMT
2. Terwujudnya tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap prinsip syari'ah
3. Terbangunnya struktur kepengurusan dan pengelola BMT EL-MU yang sehat dan kuat, sehingga mampu menjadi pemelihara kestabilan BMT
4. Tersedianya pelayanan yang baik bagi anggota
5. Operasionalnya sistem pengaturan dan pengawasan BMT yang efektif dan efisien
6. Terciptanya industry BMT yang terintegrasi kuat dengan perekonomian rakyat, sehingga layak menjadi salah satu soko guru perekonomian nasional
7. Tercapainya upaya pemberdayaan masyarakat miskin sehingga menjadi sejahtera.<sup>5</sup>



### 3. Struktur Organisasi Koperasi BMT EL-MU

Koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang yang berdiri sejak tahun 2009 sudah mengalami beberapa perubahan dimana manajemen pengelolaan akutansi, organisasi terutama pemahaman syari'ah. Dan tahun 2016

---

<sup>5</sup> Dokumentasi, *Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi BMT EL-MU*, Purwodadi Simpang Lampung Selatan, 2017, h.8.

melakukan efisiensi karyawan, dimana tahun 2016 pengurus berjumlah 44 orang, dan pada tahun 2017 hanya berjumlah 41 orang.<sup>6</sup>

### **Badan Pengurus**

Ketua : Khairul Anam,S.Pd.I  
 Sekretaris : Nurkholis,S.Pd.I  
 Bendahara : Nanik Hermin Astuti,A.Md

### **Badan Pengawas Syariah**

Ketua : Slamet WidodoLc

Anggota : Fathurohim

Anggota : Warsito

### **Badan Pengawas Manajemen**

Ketua : Imam Hanafi,M.Pd

Anggota : Sutanto

Anggota : Gofururohim

### **Badan Pengelola**

**Manager Marketing** : Nur Hidayati

**Manager Operasional** : Rudi Ristanto

**Staff Legal** : Dwi Purno Wardoyo,A.Md.Kom

---

<sup>6</sup> Dokumentasi, *Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi BMT EL-MU*, Purwodadi Simpang Lampung Selatan,2017,h.10.

**a. Kantor Pugung Raharjo**

Pengelola : 5 Orang

**b. Kantor Gunung Mas**

Pengelola : 5 Orang

**c. Kantor Sidorejo**

Pengelola : 4 Orang

**d. Kantor P.Cermin/Way Ratai**

Pengelola : 10 Orang

**e. Kantor Tanjung Bintang**

Pengelola : 4 Orang

**f. Kantor MTB**

Pengelola : 4 Orang

**g. Kantor Purwodadi Simpang**

Pengelola : 3 Orang

**h. Kantor Hanura**

Pengelola : 4 Orang

**4. Program Kerja BMT EL-MU**

Program kerja merupakan panduan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan harapan hasil yang lebih baik, untuk perubahan yang positif. Perubahan positif dari KSPPS BMT EL-MU digalang dari semuanya, yakni sumber daya manusia baik sebagai pengurus, Badan Pengawas Syari'ah, Badan Pengawas Manajemen, Maupun Pengelola Dan Anggota, dengan demikian diharapkan akan mendapatkan hasil yang lebih baik.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Dokumentasi, *Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi BMT EL-MU*, Purwodadi Simpang Lampung Selatan, 2017, h.15.



Lembaga Koperasi BMT EL-MU purwodadi simpang ini memiliki Program-Program kerja dan mempunyai 2 program pokok yaitu :

1. Program Saving

Yaitu program yang melaksanakan penggalangan simpanan dari anggota.

2. Program Landing

Yaitu menggunakan simpanan anggota untuk pembiayaan-pembiayaan agar dananya berputar.

3. Program Santunan sosial sendiri BMT EL-MU banyak sekali memberikan santunan-santunan kepada masyarakat.

Santunan sosial memang lumrah dilakukan oleh pihak lain mulai dari pihak pribadi maupun secara kelompok, santunan tersebut memberikan berbagai macam bantuan sosial. Walaupun demikian banyak masyarakat yang membutuhkan bantuan, lembaga ini juga mengadakan program santunan sosial, santunan yang diadakan biasanya berupa santunan bagi fakir miskin dan dhuafa, santunan bagi janda yang tidak mampu, serta santunan untuk pembangunan masjid dan mushola.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Subur Rahayu, Manager, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU Purwodadi Simpang, 05 September 2018.

## 5. Produk-Produk Pembiayaan BMT EL-MU Purwodadi Simpang

Pembiayaan yang ada di BMT EL-MU menurut Subur Rahayu berbeda dengan dengan peminjaman dana, dimana peminjaman dana hanya memberikan pinjaman uang tanpa harus tahu untuk apa uang tersebut dipakai, sedangkan pembiayaan sendiri merupakan suatu pemberian dana kepada debitur dimana dana yang diberikan haruslah sesuai dengan jenis pembiayaan yang digunakan untuk apa oleh debitur. Produk pembiayaan yang ada di BMT EL-MU Purwodadi Simpang diantaranya :

### 1. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah penyaluran dana dengan sistem jual beli. BMT EL-MU akan membelikan barang-barang yang nasabah butuhkan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan diangsur sesuai dengan ketentuan dan kemampuan nasabah. Produk ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah misalnya dengan pembelian alat elektronik, serta bahan bangunan,dll.

### 2. Pembiayaan Wakalah

Pembiayaan wakalah adalah akad yang dilakukan dengan cara diwakilkan maksudnya nasabah yang ingin melakukan pembiayaan wakalah ini membawa uang dari BMT EL-MU selanjutnya nasabah membeli barang yang dibutuhkan, setelah seminggu dari akad wakalah

itu nasabah membawa bukti pembelian barang yang mereka beli untuk selanjutnya diproses dengan cara melakukan tahapan pembiayaan murabahah.

### 3. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan mudharabah yaitu pembiayaan dalam bentuk modal dana yang diberikan oleh BMT EL-MU untuk nasabah supaya dikelola dalam usaha yang telah disepakati bersama antara pihak BMT dan nasabah. Setelah itu nasabah dan pihak BMT setuju untuk bagi hasil atas pendapatan usaha tersebut.

Dari keseluruhan produk pembiayaan yang ada di BMT EL-MU Purwodadi Simpang Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan menurut Subur Rahayu mengatakan bahwa produk yang lebih banyak digunakan adalah produk pembiayaan murabahah atau jual beli, tetapi pada tahun 2018 produk murabahah terjadi peningkatan mencapai 80% dari jumlah nasabah yang menggunakan produk ini kurang lebih 280 nasabah.<sup>9</sup>

### 6. Sarana Perkantoran BMT EL-MU

Agar dapat berjalan dengan lancar lembaga koperasi BMT EL-MU memiliki beberapa sarana penunjang bagi karyawannya yaitu :

---

<sup>9</sup> Subur Rahayu, Manager, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

Lampu, gembok kotak 2 Pcs	Etalase	Mesin hitung	Printer Canon Mp237
Ac + Biaya pemasangan dan peralatan	Kursi future 6 buah	Filling cabinet	Perlengkapan Dapur
Brangkas	Kursi beranda	Aneka Atk+White Board (Buka Kantor)	Meja U Computer
Genset	Kursi direksi besar	Lemari Arsip	Hardisk External
4 meja olimpic	Kursi indachi kecil	Computer	Alat Apar 3kg

## 7 . Hambatan dan Solusi

### a. Hambatan

Kendala atau hambatan BMT EL-MU dalam pembiayaan mudharabah terkait dalam pengambilan dana dan kejujuran. Ada anggota yang menunda pembiayaan setelah jatuh tempo. Biasanya hambatan terjadi karena faktor anggota sendiri yang tidak mau membayar pada saat jatuh tempo, faktor yang terjadi biasanya terbentur masalah ekonomi.

## b. Solusi

Memberikan sanksi atau teguran agar anggota tidak telat membayar angsuran yang telah tiba waktunya supaya anggota bisa mendapat predikat yang terbaik dengan melakukan angsuran tepat waktu pada koperasi BMT EL-MU tersebut.<sup>10</sup>

## B. Upaya-Upaya Dalam Menjaga Loyalitas Anggota

### 1. Sosialisasi dan Pendampingan BMT EL-MU

Dalam menjalankan tugasnya BMT EL-MU selalu menerapkan tentang prinsip-prinsip syari'ah menurut Subur Rahayu selaku manager cabang pihak BMT sendiri tetap konsisten dan komitmen untuk memberikan penyadaran kepada anggota agar tidak terpengaruh oleh konsep yang berbasis riba yang banyak terjadi disekitar lingkungan kita.<sup>11</sup>

Sedangkan pendapat lain, menurut Ramdhani bahwa dalam penerapan prinsip-prinsip syari'ah dengan cara memperkenalkan produk yang berbasis syari'ah yang ada di BMT kepada anggota pada saat melakukan survey agar bisa terhindar dari sistem yang berbasis riba.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Paryadi, Administrasi Operasional(AO) ,*Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU Purwodadi Simpang, 05 September 2018.

<sup>11</sup> Subur Rahayu, Manager Cabang BMT EL-MU, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi simpang, 05 september 2018.

<sup>12</sup> Ramdhani, Teller, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi Simpang, 05 september 2018.

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa cara menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dengan cara memberikan penyadaran kepada masyarakat tentang prinsip syaria'h agar tidak terpengaruh dengan konsep riba, memperkenalkan produk yang berbasis syari'ah pada saat melakukan survey kepada anggota untuk menghindari riba.

Dalam menjalankan perannya BMT sendiri mempunyai tugas seperti pendampingan, penyuluhan serta pengawasan terhadap anggota. Pendampingan yang dilakukan dengan memperkenalkan transaksi pembiayaan yang ada di BMT setelah nasabah menyetujui kesepakatan yang telah dibuat maka dilanjutkan proses pembiayaan dan mengetahui berapa angsuran yang akan dibayarkan. Penyuluhan sendiri dengan memberikan penjelasan kepada nasabah dengan hal-hal yang baik, sedangkan pengawasannya dilakukan pada saat survey sehingga pada saat pembayaran angsuran tidak terjadi kendala mungkin pengawasan itu yang biasanya dilakukan oleh BMT EL-MU purwodadi simpang.<sup>13</sup>

Dalam menjalankan tugasnya BMT sendiri mempunyai peran penting untuk menjaga anggota agar tetap setia untuk melakukan pembiayaan kembali kepada pihak BMT. Menurut Subur Rahayu peran BMT yaitu meminimalisir ketergantungan nasabah dengan cara memudahkan anggota dalam proses

---

<sup>13</sup> Ramdhani, Teller, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi Simpang, 05 september 2018.



pembiayaan yang tidak rumit serta pencairan dana yang selalu ada apabila nasabah yang ingin melakukan pembiayaan, selanjutnya diberikan arahan tentang bagaimana bertransaksi yang baik dengan cara syari'ah bukan melakukan sistem yang ribawi dengan memberatkan nasabah yang ingin meminjam direntenir. Dalam penyediaan dana sendiri menggunakan cara funding yaitu menggali simpanan, karena sumber dana murni dari dana anggota yang menitipkan simpanan di BMT EL-MU, tetapi ada masa masa sulit dalam penyediaan dana di BMT karna banyak keperluan untuk kebutuhan sehari-hari misalnya pada saat anak yang mau sekolah dan hari raya yang biasanya terjadi masa sulit. Membangun birokrasi yang sederhana dan baik bagi anggota dengan cara pengecekan kelengkapan berkas survey serta meminta pendapat dari kantor pusat dengan arahan dan saran apabila ada nasabah yang ingin meminjam dana dengan jumlah yang cukup besar maka BMT EL-MU sendiri meminta saran agar tidak terjadinya resiko kemacetan dalam pembayaran angsuran<sup>14</sup>

Paryadi menambahkan peran BMT dalam menghindarkan anggota dari ketergantungan rentenir yaitu dengan cara memberikan penjelasan kepada nasabah tentang bagaimana dosa riba yang diakibatkan dari bertransaksi pembiayaan dengan sang rentenir. Karna rentenir sendiri apabila sang peminjam dana tidak bisa membayar maka sang peminjam dana akan

---

<sup>14</sup> Subur Rahayu, Kepala Cabang BMT EL-MU, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi simpang, 05 september 2018.

dikenakan bunga, sedangkan di BMT sendiri tidak adanya bunga ataupun potongan biaya seperti meminjam kepada rentenir karena cara kerjanya yang berdasarkan syariat Islam dan berbasis syari'ah. Sedangkan dalam menyediakan dana biasanya nasabah yang ingin meminjam di BMT agar bisa melepaskan diri dari rentenir untuk lebih dipertimbangkan lagi agar tidak adanya kejadian seperti yang dilakukan kepada sang rentenir, karna di BMT itu yang disimpan yaitu dananya umat yang menyimpan uang di BMT sehingga pihak pengurus biasanya lebih mempertimbangkan kalau ada nasabah yang sudah terjatuh riba kepada sang rentenir.<sup>15</sup>

Langkah yang dilakukan oleh pihak BMT kepada nasabahnya yaitu dengan mengevaluasi pemetaan dan skala prioritas terhadap anggota dan menilai kelayakan anggota.

- a. Mengevaluasi pemetaan dan skala prioritas, dalam pemetaan biasanya diukur dengan jarak tempuh apabila dengan penagihan yang terlalu jauh biasanya BMT sendiri sangat membatasi wilayah yang jauh bagi sang peminjam dana, serta pertimbangan seperti nasabah yang sulit dalam membayar angsuran dan melihat berapa pendapatan gaji yang nasabah dapatkan perbulannya.

---

<sup>15</sup> Paryadi, Administrasi Operasional(AO), *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi simpang, 05 September 2018.

- b. Menilai kelayakan anggota, dalam menilai kelayakan anggota BMT sendiri menggunakan sertifikat serta jaminan bpkb motor biasanya bukan motor cina yang diambil, kemudian pihak BMT dalam menilai kelayakan lainnya dengan cara melihat berapa pendapatan dan pengeluaran nasabah, setelah itu pendapatan dan pengeluaran tersebut akan dibagi 2 terlebih dahulu untuk menentukan berapa besar yang bisa dipinjam oleh nasabah.<sup>16</sup>

Prinsip-Prinsip syari'ah yang dijalankan oleh BMT EL-MU dalam menjaga anggota untuk tetap setia yaitu dengan pemberdayaan masyarakat miskin, mensosialisasikan tentang sistem riba menuju yang halal, dan budaya konsep yang halal, aman, mudah, dan lebih memberdayakan.

Subur Rahayu selaku kepala cabang dalam pemberdayaan masyarakat miskin BMT yang merupakan Baitul Mal Wat Tamwil dimana memiliki 2 point pokok yang harus dikembangkan diantaranya yaitu : pertama mal dimana selalu diupayakan oleh pihak BMT untuk menyalurkan dana-dana sosial kepada masyarakat yang membutuhkan dengan melakukan pembinaan, selanjutnya dengan dana Qordul hasan yaitu dana yang tidak diwajibkan dikembalikan tetapi ditetapkan untuk penambahan margin. Mensosialisasikan sistem riba menuju yang halal dimana anggota atau nasabah seharusnya lebih teliti dalam mengambil keputusan untuk

---

<sup>16</sup> Subur Rahayu, Kepala Cabang BMT EL-MU, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi simpang, 05 september 2018.

meminjam dana kepada rentenir karena sekarang banyak terjadi praktek riba yang dijalankan oleh rentenir, masyarakat banyak kehilangan harta benda karna meminjam dana kepada rentenir tetapi tidak bisa membayar angsuran pada saat jatuh tempo selanjutnya akan dikenakan bunga.<sup>17</sup>

Paryadi mengatakan bahwa dalam pemberdayaan masyarakat miskin sendiri lebih memfokuskan kepada dana zakat, infaq, dan sedekah. Dalam mensosialisasikan sistem riba menuju yang halal dengan cara melakukan survey langsung kelapangan dengan mendatangi rumah nasabah, selanjutnya apabila ada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan biasanya pihak BMT bukan memberikan dana cash atau tunai melainkan dengan cara membelikan barang yang dibutuhkan oleh nasabah pembiayaan.<sup>18</sup>

Menurut Ramdhani sendiri dalam sosialisasi pemberdayaan masyarakat miskin dengan memberikan santunan sosial kepada kaum dhuafa. Sedangkan cara mensosialisasikan tentang sistem riba menuju yang halal dengan melakukan pengarahan mengenai produk pembiayaan syari'ah serta menjelaskan tentang dosa riba.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Subur Rahayu, Manager Cabang BMT EL-MU, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi simpang, 05 september 2018.

<sup>18</sup> Paryadi, Administrasi Operasional(AO), *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi simpang, 05 September 2018.

<sup>19</sup> Ramdhani, Teller, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU purwodadi Simpang, 05 september 2018.

Sehubungan dengan budaya konsep yang ada di BMT EL-MU menurut ketiga pendapat atau pengurus dari BMT menjelaskan bahwa budaya yang ada di BMT EL-MU berbeda dengan budaya yang ada di BMT lainnya. Dari segi halal sendiri yaitu transaksi pembiayaan yang ada di BMT lebih menerapkan konsep yang bersifat syari'ah bukan konsep yang berbasis riba. Aman yaitu nasabah bisa mengetahui berapa jumlah saldo yang telah mereka simpan di BMT dengan melakukan pencocokan antara buku tabungan dan kwitansi sebagai tanda bukti berapa jumlah saldo yang disimpan sehingga nasabah tidak khawatir. Mudah karena di BMT tidak adanya antri dalam pengambilan simpanan atau nasabah yang ingin melakukan pembiayaan, kemudahan lainnya apabila nasabah ingin melakukan pembiayaan tidak harus datang ke BMT tetapi pihak BMT sendiri yang akan datang kepada nasabah dengan melakukan jemput bola keliling. Selanjutnya lebih memberdayakan yaitu dengan memberikan pinjaman atau pembiayaan kepada sang nasabah untuk memenuhi kebutuhan dengan proses yang mudah dan tidak sulit karna sasaran pasar yang ada di BMT EL-MU kebanyakan para pedagang yang ada disekitar BMT EL-MU purwodadi simpang.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Dokumentasi, *Buku Tabungan* BMT EL-MU, Kantor BMT EL-MU purwodadi simpang, 15 Maret 2018.

## 2. Karakteristik Pelanggan BMT EL-MU

Karakteristik pelanggan atau anggota itu dilihat dari bagaimana prosedur dari pembiayaan yang ada di lembaga BMT EL-MU itu lebih mudah sehingga menjadikan anggota tersebut tetap setia untuk melakukan pembiayaan kembali kepada lembaga koperasi BMT EL-MU.

Menurut penuturan yang dikatakan bapak ponadi sebagai anggota pembiayaan yang sudah 4 tahun melakukan pembiayaan di BMT EL-MU beliau tertarik menjadi anggota di BMT karena sangat memudahkan nasabah dalam melakukan prosedur pembiayaan, sedangkan dalam pembiayaan beliau memilih produk murabahah untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan sementara itu beliau juga pernah memperkenalkan kepada orang lain dengan mengajak langsung calon nasabah ke BMT EL-MU untuk melakukan peminjaman dan menjadi anggota pembiayaan. Selanjutnya dalam melakukan pembiayaan kembali di BMT EL-MU beliau mengatakan bahwa tidak ada pertimbangan terlebih dahulu untuk kembali melakukan transaksi pembiayaan karena melihat kinerja yang diberikan oleh BMT lebih baik dan memberikan kenyamanan serta kepercayaan kepada nasabah. Dalam perkembangan BMT EL-MU dalam segi pembiayaan mudharabah bapak ponadi mengatakan tidak sepenuhnya mengikuti perkembangan produk mudharabah karena terlalu sulit dengan perhitungan bagi hasilnya, tetapi beliau lebih fokus mengikuti



perkembangan dari produk murabahah atau jual beli dan simpan pinjam karena lebih mudah membantu kebutuhan nasabah.<sup>21</sup>

Dari ketiga pendapat atau nasabah yang sudah melakukan pembiayaan selama 4 tahun pada lembaga keuangan BMT EL-MU mereka mengatakan bahwa dalam proses pembiayaan BMT sendiri tidak begitu sulit dan lebih memudahkan nasabah untuk melakukan peminjaman kembali itulah yang menjadikan alasan mengapa mereka tetap bertahan dan setia pada koperasi BMT EL-MU.

Sehubungan dengan kesetiaan nasabah kepada BMT sehingga pada saat melakukan peminjaman kembali nasabah tidak melakukan pertimbangan terlebih dahulu karena sudah percaya dan merasa nyaman untuk menjadi nasabah tetap di BMT EL-MU purwodadi simpang karena melihat dari segi pelayanan dan prosedur pembiayaan yang lebih mudah dan lebih cepat.<sup>22</sup>

Menurut ibu Hesti Syahputra seorang pedagang toko pakaian beliau mengatakan bahwa yang menjadikan dia setia kepada BMT EL-MU karena berbeda dengan lembaga keuangan lainnya, di BMT EL-MU sendiri dari segi pelayanan lebih baik serta pada saat pencairan dana lebih mudah tanpa

---

<sup>21</sup> Ponadi, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, *Wawancara*, Kantor Cabang BMT EL-MU Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

<sup>22</sup> Nasabah, BMT EL-MU Purwodadi Simpang, *Wawancara*, Kantor Cabang Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

banyak proses yang membuat sulit nasabah. Dalam pembiayaan yang dilakukan di BMT beliau mengatakan lebih memilih produk murabahah atau jual beli yang mudah untuk memenuhi kebutuhannya dalam meminjam modal untuk usaha pakainnya dari pada memilih produk mudharabah atau bagi hasil antara pihak BMT dan nasabah. Sedangkan untuk melakukan peminjaman kembali ibu hesti mengatakan tidak ada pertimbangan yang dia lakukan terlebih dahulu karena sudah percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT EL-MU purwodadi simpang.<sup>23</sup>

Hal ini dibenarkan oleh ibu Supiatun penjual nasi uduk didesa purwodadi simpang mengatakan bahwa beliau setia kepada BMT EL-MU karena melihat cara kerjanya yang bagus dibandingkan dengan BMT lainnya yang banyak prosedur dalam melakukan pembiayaan. Sedangkan dalam segi pembiayaan beliau menggunakan produk murabahah atau jual beli dibandingkan dengan produk mudharabah atau bagi hasil karna sulit dalam segi perhitungannya.<sup>24</sup>

Menurut penuturan dari pak Paryono yang mempunyai usaha toko accesoris beliau sudah 2 tahun lebih menjadi anggota di BMT EL-MU, beliau mengatakan lebih memilih untuk menjadi anggota di BMT EL-MU karena dalam pelayanan dan proses pembiayaan yang lebih memudahkan

---

<sup>23</sup> Hesti Syahputra, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, *Wawancara*, Desa Purwodadi Simpang Pada Toko Pakaian, 25 September 2018.

<sup>24</sup> Supiatun, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, *Wawancara*, Desa Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

nasabahnya. Dalam produk pembiayaan pak paryono memilih pembiayaan murabahah atau jual beli karena lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan yang nasabah perlukan, selain itu juga beliau mengatakan bahwa dia pernah mengajak bibiknya untuk melakukan pinjaman karena menurut pak paryono sendiri BMT EL-MU dalam melakukan prosedur pembiayaan atau pinjaman itu tidak sulit dan lebih mudah untuk membantu kebutuhan yang mendesak sang nasabah.<sup>25</sup>

Ibu Sukastri seorang produsen rumahan yang memproduksi makanan jipang beliau mengatakan setia kepada BMT EL-MU karena pelayanan yang diberikan oleh pengurus lebih ramah dan sopan serta tidak sulit dan memudahkan nasabah. Beliau mengatakan memilih produk murabahah karena lebih mudah memenuhi kebutuhan nasabah dengan penyaluran dana seperti pihak BMT membelikan barang-barang atau bahan baku yang diperlukan untuk proses produksi jipangnya. Sedangkan pada saat ingin melakukan peminjaman kembali menurut penuturan ibu sukastri tidak ada pertimbangan yang dilakukan terlebih dahulu misalnya beliau kurang 2 kali lagi angsuran di BMT EL-MU maka pada saat peminjaman kembali akan dipotong untuk menutupi pelunasan angsuran beliau.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Paryono, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, Wawancara, Desa Sukanegara Kecamatan Tanjung Bintang, 25 September 2018.

<sup>26</sup> Sukastri, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, Wawancara, Desa Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

Bapak sarman yang sudah menjadi anggota di BMT EL-MU selama 3 tahun mendapatkan kenyamanan dari segi pelayanan yang diberikan oleh BMT EL-MU dalam proses pembiayaannya sehingga beliau sendiri menjadi loyal kepada BMT. Menurut penuturan beliau tidak pernah memperkenalkan atau mengajak orang lain untuk bertransaksi di BMT EL-MU karena khususnya masyarakat desa purwodadi simpang sudah banyak yang mengetahui tentang BMT tersebut, sedangkan dalam segi pembiayaan sendiri lebih fokus pada pembiayaan murabahah yang mudah untuk membantu kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah.<sup>27</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh ibu Sustiana beliau mengatakan setia pada BMT EL-MU karena pelayanan yang baik dan tidak rumit. Beliau juga pernah mengajak orang lain untuk melakukan pembiayaan di BMT EL-MU karena prosesnya cepat dan tidak banyak syarat seperti lembaga lainnya serta tidak menunggu lama untuk pencairan dana. Ibu Sustiana sendiri dalam melakukan peminjaman kembali beliau mengatakan tidak ada pertimbangan terlebih dahulu karena sudah percaya dengan kinerja yang diberikan pihak BMT kepada nasabah. Menurut beliau pernah memperkenalkan produk pembiayaan di BMT EL-MU diantaranya produk murabahah atau jual beli, setelah memperkenalkan ibu sustiana langsung mengajak nasabah datang ke BMT EL-MU untuk melakukan pembiayaan

---

<sup>27</sup> Sarman, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, Wawancara, Desa Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

dan peminjaman. Dalam perkembangannya beliau tidak terlalu fokus pada pembiayaan mudharabahny karena lebih mengikuti simpan pinjam dan produk pembiayaan murabahah atau jual beli karena penyaluran dananya yang lebih cepat dan mudah.<sup>28</sup>



---

<sup>28</sup> Sustiana, Nasabah BMT EL-MU Purwodadi Simpang, *Wawancara*, Kantor Cabang Purwodadi Simpang, 25 September 2018.

## BAB IV

### PERAN KOPERASI BMT EL-MU DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA

#### A. Peran BMT EL-MU


Peran BMT EL-MU sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya yang berbasis syari'ah, kegiatan itu dilakukan dengan cara yaitu : cara mensosialisasikan tentang prinsip-prinsip syari'ah, cara yang dilakukan oleh BMT dalam segi pendampingan, penyuluhan dan pengawasan. Serta menghindarkan anggota dari ketergantungan rentenir dan membangun birokrasi yang sederhana dan penyediaan dana setiap saat, selanjutnya melakukan evaluasi pemetaan dan skala prioritas serta menilai kelayakan nasabah.

Sedangkan dalam prinsip-prinsip syari'ah BMT EL-MU, sebagai lembaga keuangan syari'ah tetap konsisten dan berkomitmen dengan memberikan penyadaran, saran kepada nasabah atau masyarakat agar tidak terpengaruh dengan adanya konsep riba yang sekarang terjadi ditengah masyarakat lingkungan kita. Hal ini sama dengan pendapat yang dikatakan oleh Nurul Huda dan Mohammad Heykal bahwa salah satu cara untuk menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non Islam. Bertransaksi yang



Islami atau syari'ah, tidak curang dalam menimbang barang, jujur dan amanah.

Pihak BMT EL-MU sendiri dalam menjalankan sistem kerjanya dengan melakukan sistem yang berbasis syari'ah bukan yang bersifat riba, karena BMT merupakan lembaga keuangan syari'ah bukan riba atau yang mengharapkan bunga dari setiap transaksi. Dalam hal ini, contohnya pengurus dari BMT hanya melakukan transaksi syari'ah bukan yang riba untuk sistem kerjanya, sehingga bisa terhindar dari praktik ekonomi yang bukan syari'ah.



Dalam menjalankan perannya BMT sendiri mempunyai tugas seperti pendampingan, penyuluhan serta pengawasan terhadap anggota. Pendampingan yang dilakukan dengan memperkenalkan transaksi pembiayaan yang ada di BMT setelah nasabah menyetujui kesepakatan yang telah dibuat maka dilanjutkan proses pembiayaan dan mengetahui berapa angsuran yang akan dibayarkan. Penyuluhan sendiri dengan memberikan penjelasan kepada nasabah dengan hal-hal yang baik, sedangkan pengawasannya dilakukan pada saat survey sehingga pada saat pembayaran angsuran tidak terjadi kendala mungkin pengawasan itu yang biasanya dilakukan oleh BMT EL-MU purwodadi simpang.

Sama halnya pendapat yang dikatakan oleh Nurul Huda dan Mohamad Heykal bahwa dalam melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil merupakan cara BMT untuk melihat bagaimana karakteristik dari calon anggota dalam melakukan transaksi di BMT, selanjutnya pada saat survey bisa dilihat apakah sang nasabah sanggup untuk melakukan pembayaran pada saat angsuran sesuai dengan dana yang dipinjam oleh nasabah kepada pihak BMT sehingga tidak terjadi kendala kemacetan dalam angsurannya.

Peran BMT yaitu meminimalisir ketergantungan nasabah dengan cara memudahkan anggota dalam proses pembiayaan yang tidak rumit serta pencairan dana yang selalu ada apabila nasabah yang ingin melakukan pembiayaan, selanjutnya diberikan arahan tentang bagaimana bertransaksi yang baik dengan cara syari'ah bukan melakukan sistem yang ribawi dengan memberatkan nasabah yang ingin meminjam direntenir. Membangun birokrasi yang sederhana dan baik bagi anggota dengan cara pengecekan kelengkapan berkas survey, serta meminta pendapat dari kantor pusat dengan arahan, dan saran apabila ada nasabah yang ingin meminjam dana dengan jumlah yang cukup besar, maka BMT EL-MU sendiri meminta saran agar tidak terjadinya resiko kemacetan dalam pembayaran angsuran.

Dalam penyediaan dana menggunakan cara funding yaitu menggali simpanan, karena sumber dana murni dari dana anggota yang menitipkan simpanan di BMT EL-MU, tetapi ada masa masa sulit dalam penyediaan dana

di BMT karna banyak keperluan untuk kebutuhan sehari-hari. Misalnya, pada saat anak yang mau sekolah dan hari raya yang biasanya terjadi masa sulit. Sama halnya menurut Nurul Huda dan Mohamad Heykal tentang Melepaskan ketergantungan pada rentenir, untuk menghindarkan anggota dari rentenir dimasyarakat yang banyak terjadi saat ini, BMT selalu menyediakan dana setiap saat dan birokrasi yang sederhana.

Pihak BMT EL-MU dalam melepaskan ketergantungan nasabah terhadap rentenir. Contohnya, dengan menyediakan dana kepada nasabah yang membutuhkan untuk keperluan sehari-hari, sehingga nasabah tidak lagi meminjam kepada rentenir, dengan jaminan dan bunganya yang sangat besar apabila tidak sanggup membayar pada saat jatuh tempo. Setelah itu, apabila tidak bisa membayarnya maka jaminan tersebut akan dijadikan barang sitaan oleh rentenir untuk menutupi semua hutang serta berapa pelunasan yang belum dibayar oleh sang peminjam dana atau nasabah.

Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata, dan Langkah yang dilakukan oleh pihak BMT kepada nasabahnya yaitu: dengan mengevaluasi pemetaan, skala prioritas terhadap anggota, dan menilai kelayakan anggota. Hal ini sama dengan perkataan Nurul Huda dan Mohamad Heykal bahwa dalam mengevaluasi pemetaan dan skala prioritas terhadap anggota dengan menilai kelayakan anggota :

- a. Mengevaluasi pemetaan dan skala prioritas, dalam pemetaan biasanya diukur dengan jarak tempuh apabila dengan penagihan yang terlalu jauh biasanya BMT sendiri sangat membatasi wilayah yang jauh bagi sang peminjam dana, serta pertimbangan seperti nasabah yang sulit dalam membayar angsuran dan melihat berapa pendapatan gaji yang nasabah dapatkan perbulannya.
  - b. Menilai kelayakan anggota, dalam menilai kelayakan anggota BMT sendiri menggunakan sertifikat serta jaminan bpkb motor biasanya bukan motor cina yang diambil, kemudian pihak BMT dalam menilai kelayakan lainnya dengan cara melihat berapa pendapatan dan pengeluaran nasabah, setelah itu pendapatan dan pengeluaran tersebut akan dibagi 2 terlebih dahulu untuk menentukan berapa besar yang bisa dipinjam oleh nasabah.
- Adanya mengevaluasi pemetaan dan skala prioritas di BMT EL-MU, untuk mengetahui seberapa jauh jarak tempuh nasabah ke BMT agar tidak terjadi kendala pada saat melakukan survey dan pembayaran angsuran, sehingga antisipasi dan pertimbangan yang dilakukan oleh BMT EL-MU dalam pemetaan dan skala prioritas lebih dikembangkan di BMT.

Dari peran yang dijalankan BMT EL-MU Purwodadi Simpang seharusnya lebih melakukan upaya yang semaksimal mungkin dalam menjalankan kinerjanya dengan melakukan analisis untuk setiap peran BMT diatas, agar

nasabah tetap merasa nyaman untuk melakukan pembiayaan dan peminjaman kembali di BMT EL-MU tersebut.

Prinsip-Prinsip syari'ah yang dijalankan oleh BMT EL-MU dalam menjaga kenyamanan anggota untuk tetap setia yaitu dengan pemberdayaan masyarakat miskin, mensosialisasikan tentang sistem riba menuju yang halal, dan budaya konsep yang halal, aman, mudah, dan lebih memberdayakan.

Dalam pemberdayaan masyarakat miskin BMT yang merupakan Baitul Mal Wat Tamwil dimana memiliki 2 point pokok yang harus dikembangkan diantaranya yaitu : pertama mal dimana selalu diupayakan oleh pihak BMT untuk menyalurkan dana-dana sosial kepada masyarakat yang membutuhkan dengan melakukan pembinaan, selanjutnya dengan dana Qordul hasan yaitu dana yang tidak diwajibkan dikembalikan tetapi ditetapkan untuk penambahan margin. Jadi dalam pemberdayaan masyarakat miskin BMT EL-MU lebih memfokuskan kepada masyarakat seperti kaum dhuafa, serta pada masyarakat yang kehidupannya masih kurang mampu, sehingga itulah yang menjadi kinerja dari BMT dalam pemberdayaan masyarakat.

Selanjutnya dalam mensosialisasikan sistem riba menuju yang halal, BMT EL-MU mempunyai cara dengan Mensosialisasikan sistem riba menuju yang halal dimana anggota atau nasabah seharusnya lebih teliti dalam mengambil keputusan untuk meminjam dana kepada rentenir, karena sekarang

banyak terjadi praktek riba yang dijalankan oleh rentenir, masyarakat banyak kehilangan harta benda karena meminjam dana kepada rentenir tetapi tidak bisa membayar angsuran pada saat jatuh tempo selanjutnya akan dikenakan bunga. Setelah itu melakukan survey langsung kelapangan dengan mendatangi rumah nasabah, selanjutnya apabila ada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan biasanya pihak BMT bukan memberikan dana cash atau tunai, tetapi dengan cara membelikan barang yang dibutuhkan oleh nasabah pembiayaan dengan melakukan pengarahannya mengenai produk pembiayaan syari'ah serta menjelaskan tentang dosa riba.

Untuk menghindari riba BMT biasanya menjelaskan tentang transaksi yang berbasis syari'ah, serta dalam akad pembiayaan dengan melakukan produk murabahah atau jual beli antara pihak BMT dan nasabah tersebut untuk melakukan pembiayaannya.

Sehubungan dengan budaya konsep yang ada di BMT EL-MU menurut ketiga pendapat atau pengurus dari BMT menjelaskan bahwa budaya yang ada di BMT EL-MU berbeda dengan budaya yang ada di BMT lainnya. Dari segi halal sendiri yaitu transaksi pembiayaan yang ada di BMT lebih menerapkan konsep yang bersifat syari'ah bukan konsep yang berbasis riba. Aman yaitu nasabah bisa mengetahui berapa jumlah saldo yang telah mereka simpan di BMT, dengan melakukan pencocokan antara buku tabungan dan kwitansi sebagai tanda bukti berapa jumlah saldo yang disimpan sehingga nasabah



tidak khawatir. Mudah karena di BMT tidak adanya antri dalam pengambilan simpanan atau nasabah yang ingin melakukan pembiayaan, kemudahan lainnya apabila nasabah ingin melakukan pembiayaan tidak harus datang ke BMT, tetapi pihak BMT sendiri yang akan datang kepada nasabah dengan melakukan jemput bola keliling. Selanjutnya lebih memberdayakan yaitu dengan memberikan pinjaman atau pembiayaan kepada sang nasabah untuk memenuhi kebutuhan dengan proses yang mudah dan tidak sulit karna sasaran pasar yang ada di BMT EL-MU kebanyakan para pedagang yang ada disekitar BMT EL-MU purwodadi simpang.



Pengurus atau pengelola BMT EL-MU harus mengetahui bahwa peran penting yang dijalankan untuk menjaga loyalitas adalah dengan memberikan kemudahan dalam melakukan pembiayaan dan peminjaman dengan tidak mempersulit prosedur pembiayaan kepada nasabah serta lebih cepat dalam pencairan dana yang dibutuhkan oleh nasabah.


Akan tetapi sejauh ini upaya BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota sudah cukup baik, ini terbukti dengan adanya penerapan prinsip-prinsip syari'ah serta pendampingan, penyuluhan dan pengawasan yang dilakukan oleh BMT EL-MU. Selanjutnya dengan melepaskan ketergantungan dari rentenir dan pemetaan skala prioritas yang sudah dijalankan oleh BMT.

## **B. Loyalitas Anggota BMT EL-MU**

Setiap lembaga keuangan memiliki karakter dan kelebihan yang berbeda bila dibandingkan dengan yang lainnya. Misalnya, dalam pelayanan dan prosedur pembiayaan yang diterapkan pada lembaga atau organisasi keuangan dengan memberikan kemudahan dan lebih cepat pada peminjaman ataupun pembiayaan akan menimbulkan sebuah rasa kepercayaan dan kenyamanan untuk melakukan suatu transaksi.

Ciri-ciri loyalitas pelanggan menurut Hill dan Sugiyono yaitu : Memiliki komitmen, Mempunyai rasa kepercayaan dan kenyamanan terhadap BMT EL-MU, karena dalam proses pembiayaan dan peminjaman dana yang disediakan oleh pihak BMT tersebut tidak sulit, seperti lembaga keuangan lainnya yang terlalu banyak syarat untuk peminjaman. Berani membayar lebih pada produk murabahah yang ada di BMT bila dibandingkan dengan produk mudharabah karena menurut nasabah lebih sulit tentang bagi hasil antara BMT dan nasabah. Merekomendasikan merk tersebut kepada orang lain, Memperkenalkan dan mengajak calon nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan maupun peminjaman serta menjelaskan produk apa saja yang ada di BMT EL-MU, cara yang biasa dilakukan untuk mengajak calon nasabah dengan datang langsung ke BMT EL-MU. Dalam melakukan pembelian produk tersebut, tidak melakukan pertimbangan, dalam peminjaman kembali sang nasabah tidak melakukan pertimbangan lagi untuk meminjam di BMT

karena menurut penuturan dari anggota mereka sudah nyaman dan sangat percaya dengan cara kerja yang dilakukan oleh BMT EL-MU dalam membantu kebutuhan anggota dalam peminjaman dana atau modal usaha. Selain mengikuti informasi yang berkaitan dengan merk tersebut, juga selalu mengikuti perkembangannya, dalam perkembangan produk mudharabah anggota mengaku kurang mengikuti dari perkembangan produk karena menurut perkataan mereka mudharabah lebih sulit dari segi perhitungan bagi hasil sedangkan kalau dibandingkan dengan murabahah tidak terlalu sulit, sehingga anggota lebih banyak memilih mengikuti perkembangan dari produk murabahahnya.



Jenis loyalitas menurut Griffin terbagi menjadi 4 diantaranya yaitu: Pertama, Tanpa loyalitas. Kedua, Loyalitas lemah. Ketiga, Loyalitas tersembunyi. Dan Keempat, Loyalitas premium. Dari Keempat jenis loyalitas diatas dianalisis bahwa loyalitas yang terjadi pada Koperasi BMT EL-MU yaitu Loyalitas premium karena tingkat keterikatan dan ketertarikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT kepada nasabah, sehingga memungkinkan nasabah tersebut melakukan pembelian berulang terhadap BMT EL-MU dengan menjadi anggota tetap.

Sedangkan menurut Dick dan Basu dalam Fandhy Tjiptono dengan mengkombinasikan komponen sikap dan perilaku pembelian ulang, maka terdapat 4 Situasi Loyalitas yaitu : Pertama, No loyalty. Kedua, Spurious

loyalty. Ketiga, Latent loyalty. Dan Keempat, Situasi. Dari Keempat Situasi Loyalitas mungkin yang sama dengan BMT EL-MU yaitu Situasi karena situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar. Karena lokasi BMT EL-MU sangat dekat dengan pasar kemungkinan besar para anggota bersikap positif dan percaya dengan kinerja yang diberikan oleh pihak BMT dan merasa nyaman untuk melakukan pembiayaan, dan anggota tersebut menjadi nasabah tetap di BMT EL-MU dengan melakukan pembelian ulang atau pembiayaan kembali terhadap BMT.

Loyalitas merupakan komitmen atau kesetiaan untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang kepada suatu produk dengan konsisten dimasa yang akan datang dengan menyimpan dana dalam jangka waktu yang cukup lama pada koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang serta dengan kepercayaan besarnya simpanan yang disimpan di koperasi BMT EL-MU tersebut.

Sehubungan dengan loyalitas (kesetiaan) nasabah terhadap BMT dalam pembinaan dan pendanaan usaha kecil sendiri sudah dilakukan cukup baik, dengan memberikan masukan dan saran untuk usaha yang dijalankan contohnya pada usaha rumahan yang memproduksi jipang pihak BMT biasanya memberikan pembinaan dari segi merk atau kemasan, selanjutnya dalam segi pendanaan usaha jipang tersebut BMT memberikan modal dengan

cara melakukan akad murabahah atau jual beli untuk memenuhi kebutuhan dalam penyediaan bahan produksi untuk pembuatan jipang tersebut.

Peran BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota dengan cara: Pertama, mensosialisasikan tentang prinsip-prinsip syari'ah. Kedua, mensosialisasikan pendampingan, penyuluhan dan pengawasan. Ketiga, menghindarkan anggota dari ketergantungan rentenir, membangun birokrasi yang sederhana, dan penyediaan dana setiap saat. Dan Keempat, melakukan evaluasi pemetaan, skala prioritas dan menilai kelayakan nasabah. Sedangkan pada prinsip syari'ah BMT EL-MU mempunyai visi dalam pemberdayaan masyarakat miskin, hijrah dari riba menuju yang halal, serta mempunyai budaya konsep tersendiri yang halal, aman, mudah, dan lebih memberdayakan. Maka dengan peran yang dijalankan serta pelayanan yang diberikan oleh BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota, yaitu tetap setia, percaya, serta nyaman dalam melakukan pembiayaan kembali di BMT EL-MU, tersebut diharapkan dapat menjadi sebuah harapan terpenting bagi anggotanya untuk melakukan pembiayaan kembali di koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis serta hasil seperti yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Peran BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota dilakukan dengan cara : Pertama, mensosialisasikan tentang prinsip-prinsip syari'ah. Kedua, mensosialisasikan pendampingan, penyuluhan dan pengawasan. Ketiga, menghindarkan anggota dari ketergantungan rentenir, membangun birokrasi yang sederhana dan penyediaan dana setiap saat. Dan Keempat, melakukan evaluasi pemetaan dan skala prioritas serta menilai kelayakan nasabah. Sedangkan pada prinsip syari'ah BMT EL-MU mempunyai visi dalam pemberdayaan masyarakat miskin dan hijrah dari riba menuju yang halal, serta mempunyai budaya konsep tersendiri yang halal, aman, mudah, dan lebih memberdayakan. Maka dengan peran yang dijalankan serta pelayanan yang diberikan oleh BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota tersebut diharapkan dapat menjadi sebuah harapan terpenting bagi anggotanya untuk melakukan pembiayaan kembali di koperasi BMT EL-MU Purwodadi Simpang.

## B. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan diatas tersebut penyelesaian skripsi ini, maka penulis ingin mengemukakan saran yang amanah kiranya bermanfaat bagi peran BMT EL-MU dalam menjaga loyalitas anggota didesa purwodadi simpang. Adapun saran-saran penulis sebagai berikut :

Dalam menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata, evaluasi pemetaan dan skala prioritas sebaiknya lebih diperhatikan kembali oleh BMT EL-MU agar anggota yang ingin melakukan pembiayaan tidak khawatir dengan jarak tempuh antara BMT dan tempat survey seperti rumah anggota, serta lebih memperhatikan kelayakan kepada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan di BMT EL-MU.

Selanjutnya bagi pengurus BMT EL-MU Purwodadi Simpang dapat menjaga nama baik BMT dengan selalu menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam setiap melakukan transaksi pembiayaan dan peminjaman, dan selalu memberikan pembinaan serta pendampingan kepada nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Prenada Media Group, 2009
- Asep Saeful Muhtadi, *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015
- Dadang Kahmad, *Metode Penelitian Agama*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2000
- Departemen Agama RI, *Al-Hikmah "Alqur'an Dan Terjemahnya"*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011
- Holidi, *Pengantar Metode Penelitian*, Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Iain Raden Intan Lampung, 2009
- Kartini Kartono, *Pengantar Riset Sosial*, Bandung: CV Mandar Maju, 1996
- Nurul Huda Dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, Jakarta: Kencana, 2010
- Philip Kotler, *Marketing Insight From A To Z*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Soerjono Soekanto, *Teori Peranan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Sutrisno Hadi, *Metode Research II*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit: Fakultas Psikologi, UGM, 1986
- Veithzal Rivai, dkk, *Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan)*, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2013

Yusuf Wibisono, *Republika Online*: 25 Desember, 2010.

Sumber Lain:

<http://wnugros.blogspot.com/2006/27/loyalitas-konsumen-anggota.html/> diakses, pada hari sabtu. Tanggal 10 februari 2018



**L**

**A**

**M**



**A**

**N**

## DAFTAR NAMA SAMPEL PENELITIAN

No	Nama	Keterangan
1	Subur Rahayu,S.Pd.I	Manager Cabang Purwodadi Simpang
2	Paryadi	Accounting Official (AO)
3	Ramdhani	CS/Teller
4	Responden “Ponadi”	Nasabah
5	Responden “Sustiana”	Nasabah
6	Responden “Supiatun”	Nasabah
7	Responden “Sarman”	Nasabah
8	Responden “Sukastri”	Nasabah
9	Responden “Hendi Saputra”	Nasabah
10	Responden “Paryono”	Nasabah

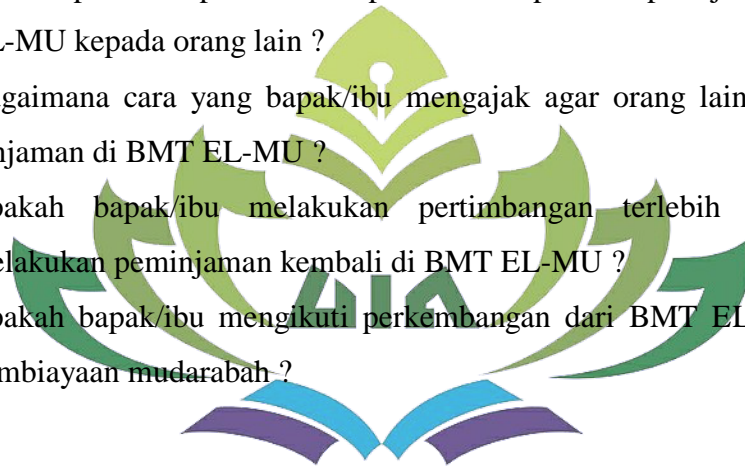
## **INSTRUMENT WAWANCARA**

### **Pihak BMT EL-MU Purwodadi Simpang**

1. Bagaimana cara BMT mensosialisasikan tentang prinsip-prinsip syariah ?
2. Bagaimana BMT sosialisasi kepada anggota dalam pemberdayaan masyarakat miskin ?
3. Bagaimana cara BMT mensosialisasikan tentang sistem riba menuju yang halal ?
4. Bagaimana mensosialisasikan budaya konsep yang halal, aman, mudah, dan lebih memberdayakan ?
5. Seperti apakah bentuk pendampingan yang dilakukan oleh BMT terhadap anggota ?
6. Apakah bentuk penyuluhan yang diberikan BMT kepada anggota koperasi ?
7. Bagaimana bentuk cara BMT melakukan pengawasan terhadap anggota koperasi ?
8. Bagaimana peran BMT dalam menghindarkan anggota dari ketergantungan rentenir ?
9. Bagaimana BMT EL-MU dalam menyediakan dana untuk anggota supaya bisa melepaskan diri dari rentenir ?
10. Bagaimana BMT membangun birokrasi yang sederhana dan baik bagi anggota koperasi ?
11. Apakah yang dilakukan BMT dalam mengevaluasi pemetaan dan skala prioritas terhadap anggota ?
12. Bagaimana cara BMT menilai kelayakan anggota yang ingin meminjam dana tersebut ?
13. Adakah pertimbangan yang dilakukan oleh BMT untuk anggota yang ingin melakukan transaksi peminjaman ?
14. Apa hambatan dan solusi yang ada di BMT EL-MU purwodadi simpang ?

### **Anggota Koperasi Bmt El-Mu**

1. Sejak kapan bapak/ibu menjadi anggota BMT EL-MU ?
2. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menjadi anggota di BMT EL-MU purwodadi simpang ?
3. Apa alasan ibu/bapak lebih memilih produk mudarabah dibandingkan dengan produk murabahah ?
4. Apakah bapak/ibu pernah mengajak orang lain untuk melakukan pinjaman di BMT EL-MU ?
5. Apakah pernah bapak/ibu memperkenalkan produk apa saja yang ada di BMT EL-MU kepada orang lain ?
6. Bagaimana cara yang bapak/ibu mengajak agar orang lain mau melakukan pinjaman di BMT EL-MU ?
7. Apakah bapak/ibu melakukan pertimbangan terlebih dahulu sebelum melakukan peminjaman kembali di BMT EL-MU ?
8. Apakah bapak/ibu mengikuti perkembangan dari BMT EL-MU dalam segi pembiayaan mudarabah ?



Wawancara dengan bapak Subur Rahayu selaku Manager Cabang Purwodadi

Simpang



Wawancara dengan bapak Ramdhani selaku CS/Teller





Wawancara dengan bapak Paryadi selaku Administrasi Oprasional (AO)



Pengurus BMT EL-MU Purwodadi Simpang



Pada saat anggota ingin melakukan pembiayaan atau peminjaman di BMT EL-MU



Transaksi antara nasabah dan pihak BMT EL-MU dalam penyetoran angsuran





Wawancara dengan nasabah BMT EL-MU.





Saat mengikuti dan melihat kegiatan pencairan dana serta menjadi saksi (Observasi)

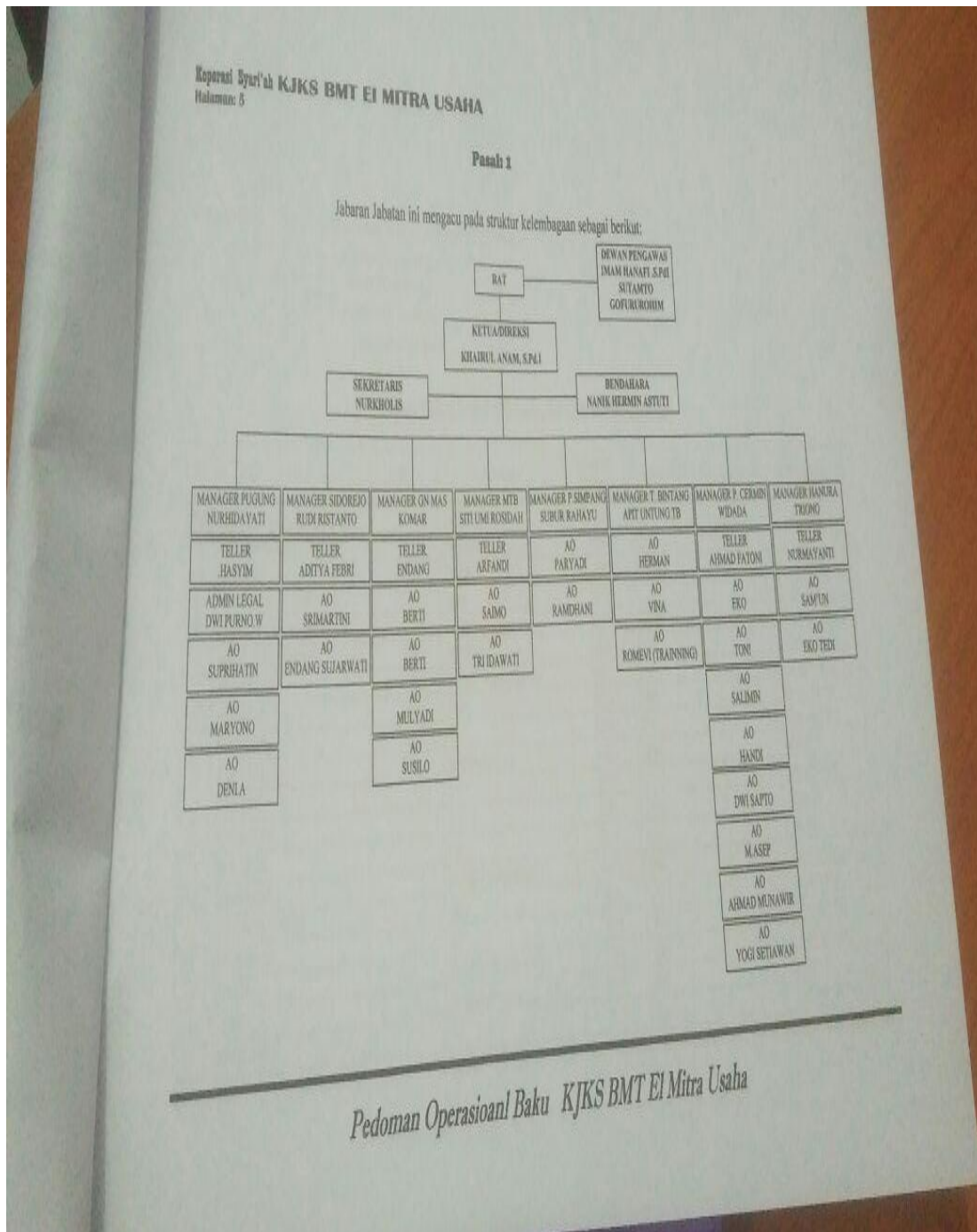




Kegiatan santunan sosial kepada masyarakat.



## STRUKTUR ORGANISASI BMT EL-MU



## Struktur Lembaga Koperasi BMT EL-MU

Dewan Pengawas	: Imam Hanafi,S.Pd.I
	: Sutamto
	: Gofururohim
Ketua/Direksi	: Khairul Anam,S.Pd.I
Sekretaris	: Nurkholis
Bendahara	: Nanik Hermin Astuti
Kantor Cabang Pugung	
Manager Pugung	: Nurhidayati
Teller	: Hasyim
Admin Legal	: Dwi Purno W
AO	: Suprihatin
AO	: Maryono
AO	: Denia
Kantor Cabang Sidorejo	
Manager Sidorejo	: Rudi Ristanto
Teller	: Aditya Febri
AO	: Srimartini
AO	: Endang Sujarwati
Kantor Cabang Gunung Mas	
Manager Gunung Mas	: Komar
Teller	: Endang
AO	: Berti





AO	: Berti
AO	: Mulyadi
AO	: Susilo

#### Kantor Cabang MTB

Manager Mtb	: Siti Umi Rosidah
Teller	: Arfandi
AO	: Saimo
AO	: Tri Idawati

#### Kantor Cabang Palputih Simpang

Manager Palputih Simpang	: Subur Rahayu
Teller	: Ramdhani
AO	: Paryadi

#### Kantor Cabang Tanjung Bintang

Manager Tanjung Bintang	: Apit Untung Tb
AO	: Herman
AO	: Vina
AO	: Romevi

#### Kantor Cabang P.Cermin

Manager P.Cermin	: Widada
Teller	: Ahmad Fatoni
AO	: Eko
AO	: Toni
AO	: Salimin



AO : Handi  
AO : Dwi Sapto  
AO : M.Asep  
AO : Ahmad Munawir  
AO : Yogi Setiawan

Kantor Cabang Hanura

Manager Hanura : Triono  
Teller : Nurmayanti  
AO : Sam'un  
AO : Eko Tedi

